

دليل لتعافي الخدمات البريدية من الجائحة



الاتحاد
البريدي
العالمي

المحتويات

٦	قائمة المختصرات
٧	مسرد المصطلحات الخاصة باستمرارية الأعمال
١٢	الفصل الأول - مقدمة
١٣	استخدام الدليل
١٣	الغرض والأهداف
١٤	الفصل الثاني - خطة التعافي بصفتها جزءاً من التخطيط لاستمرارية الأعمال
١٥	مقدمة عن التخطيط لاستمرارية الأعمال
١٦	نموذج منهجية - ست خطوات لوضع خطة استمرارية الأعمال
١٨	خطة استمرارية الأعمال المتعلقة بجائحة كوفيد-١٩ والمكونة من ست خطوات
١٩	خطة استمرارية الأعمال المكيفة وفقاً للدروس المستخلصة من جائحة كوفيد-١٩
٢٠	الفصل الثالث - ملامح الجائحة
٢١	حالة جائحة كوفيد-١٩
٢١	التسلسل الزمني لجائحة كوفيد-١٩
٢١	الحالة العالمية لجائحة كوفيد-١٩ (في ٢٠ يناير ٢٠٢١)
٢٢	الأثر العالمي للجائحة
٢٤	الفصل الرابع - أثر الجائحة على القطاع البريدي ودعم الاتحاد البريدي العالمي
٢٥	الجدول الزمني: تطور جائحة كوفيد-١٩ وحالة القطاع البريدي
٢٦	دور المؤسسات البريدية أثناء الجائحة
٢٦	أثر الجائحة على قطاع البريد
٢٦	العمال والصحة والسلامة
٢٦	صحة العمال والزبائن وسلامتهم
٢٧	إصابة عمال قطاع البريد بالمرض
٢٧	العمل عن بُعد وفرض الالتزام بتدابير الإغلاق على عمال البريد
٢٧	نقص في معدات الحماية
٢٧	الحد من عدد الموظفين المؤقتين
٢٧	تخفيض أجور الموظفين أو العمالة الزائدة
٢٧	المسائل التشغيلية
٢٧	اضطراب الشبكة اللوجستية البريدية والخدمات البريدية الدولية
٢٧	خفض مراكز تقديم الخدمات وساعات العمل في مكاتب البريد
٢٨	ممارسات عمل جديدة للحد من المخالطة المباشرة
٢٨	انخفاض حجم المدفوعات والخدمات المالية
٢٨	انخفاض مستوى نوعية الخدمة
٢٨	زيادة المدة المستغرقة في التخليص الجمركي
٢٨	الحفاظ على معايير التوزيع لم يعد ممكناً
٢٩	مسائل الأعمال/المسائل المالية
٢٩	انخفاض كميات البريد
٢٩	الأثر على التدفقات الداخلية
٢٩	صعوبة إيصال الإرساليات البريدية إلى وجهتها النهائية
٣٠	تراجع الطلب على الخدمات البريدية
٣٠	انخفاض مداخيل المؤسسات البريدية
٣٠	الأثر المالي/المشاكل المتعلقة بالميزانية
٣٠	ارتفاع/انخفاض مبيعات التجارة الإلكترونية

الإصدار الأول

Published by the Universal Postal Union (UPU)
Berne, Switzerland

Printed in Switzerland by the printing services
of the International Bureau of the UPU

Copyright © 2021 Universal Postal Union
All rights reserved

Except as otherwise indicated, the copyright in this publication is owned by the Universal Postal Union. Reproduction is authorized for non-commercial purposes, subject to proper acknowledgement of the source. This authorization does not extend to any material identified in this publication as being the copyright of a third party. Authorization to reproduce such third party materials must be obtained from the copyright holders concerned.

AUTHOR: UPU International Bureau's Development and Cooperation Directorate

TITLE: Pandemic Recovery Guide for Postal Services, 2021

ISBN: 978-92-95116-08-5

DESIGN: Sonja Denovski, UPU graphic arts Unit

CONTACT: hashim@ELHAJ@upu.int
andrei.SOUDAKOV@upu.int

The boundaries used on the maps in this publication do not imply official endorsement or acceptance by the United Nations or the UPU

أعدته مديرية التنمية والتعاون بالمكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي بالتعاون الوثيق مع فرقة عمل الاتحاد البريدي العالمي المعنية بخطة التعافي من كوفيد-١٩

الملاحق - نموذج

الخطط التشغيلية

الملحق ١-١ التخطيط للطوارئ/الحالات العارضة - المرحلة أ١، الهدف الأول والهدف الثاني (الأشخاص) ٧٩
الملحق ٢-١ التخطيط للطوارئ/الحالات العارضة - المرحلة أ١، الهدف الثالث (العمليات) ٨٢
الملحق ٣-١ التخطيط للطوارئ/الحالات العارضة - المرحلة أ١، الهدف الرابع (الأرباح) ٨٥
الملحق ٤-١ التخطيط للطوارئ/الحالات العارضة - المرحلة أ١، الهدف الرابع (الشراكات) ٨٦
الملحق ٥-١ التخطيط للطوارئ/الحالات العارضة - المرحلة اب، الهدف الأول والهدف الثاني (الأشخاص) ٨٧
الملحق ٦-١ التخطيط للطوارئ/الحالات العارضة - المرحلة اب، الهدف الثالث (العمليات) ٨٩
الملحق ٧-١ التخطيط للطوارئ/الحالات العارضة - المرحلة اج، الهدف الأول والهدف الثاني (الأشخاص) ٩٢
الملحق ٨-١ التخطيط للطوارئ/الحالات العارضة - المرحلة اج، الهدف الثالث (العمليات) ٩٤
الملحق ٩-١ التخطيط للطوارئ/الحالات العارضة - المرحلة اج، الهدف الرابع (الأرباح) ٩٧
الملحق ١٠-١ التخطيط للطوارئ/الحالات العارضة - المرحلة اج، الهدف الرابع (الشراكات) ٩٨
الملحق ١-٢ خطة التعافي - الهدف الأول (الأشخاص) ٩٩
الملحق ٢-٢ خطة التعافي - الهدف الثاني (العمليات) ١٠١
الملحق ٣-٢ خطة التعافي - الهدف الثالث والهدف الرابع (الأرباح والشراكات) ١٠٥
الملحق ١-٣ خطة استئناف الأعمال - الهدف الأول (الأشخاص) ١٠٧
الملحق ٢-٣ خطة استئناف الأعمال - الهدف الأول (العمليات) ١٠٩
الملحق ٣-٣ خطة استئناف الأعمال - الهدف الأول (الأرباح) ١١٢
الملحق ٤-٣ خطة استئناف الأعمال - الهدف الثاني (العمليات) ١١٣
الملحق ٥-٣ خطة استئناف الأعمال - الهدف الثالث (الشراكات) ١١٥

الدعم المقدم من المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي للتصدي لجائحة كوفيد-١٩ ٣٠
حماية العاملين في القطاع البريدي ٣٠
متابعة الوضع ٣١
رسائل نظام معلومات الطوارئ (Emis) ٣١
وسائل النقل البديلة ٣١
التعاون مع المنظمات الدولية ٣١

الفصل الخامس - افتراضات الأزمة ٣٢

التأهب للبدء من جديد بعد الجائحة ٣٣
الافتراضات المتعلقة بالصحة العامة ٣٣
الافتراضات المتعلقة بالاقتصاد/التجارة العالميين ٣٤
الافتراضات المتعلقة باتجاه التنمية البريديّة ٣٥
الافتراضات المتعلقة بالعمليات البريديّة ٣٦

الفصل السادس - نظرة شاملة عن التخطيط ٣٨

المراحل ٣٩
الاستجابة - خطة الطوارئ ٤٠
التدابير الخاصة برفاه الموظفين ٤٠
إدارة استعادة الأعمال ٤٠
التخطيط للسيناريوهات ٤٠
التحليل والرصد ٤٠
إدارة السمعة والإبلاغ ٤٠
التخطيط لاستعادة الأعمال ٤٠
فتح المكاتب/استئناف العمليات كافة ٤٠
طرائق العمل ٤٠
الآثار على الخدمات البريديّة على المدى الطويل ٤٠

الفصل السابع - تعزيز التعافي ٤٢

الاعتبارات الرئيسية ٤٣
الآثار المالية ٤٥

الفصل الثامن - إعداد خطة الطوارئ ٤٦

المبادئ اللازم مراعاتها ٤٧
عينة من المهام والأنشطة التي تنطوي عليها خطة الطوارئ ٤٨
المعدات واللوازم ٥٦
الإبلاغ بالخطة ٥٦

الفصل التاسع - إعداد خطة التعافي ٥٨

العناصر اللازم مراعاتها ٥٩
استجابة القطاع البريدي للجائحة - إجراءات التعافي المتخذة في شتى أرجاء العالم ٥٩
عينة من المهام والأنشطة التي تنطوي عليها خطة التعافي ٦٠

الفصل العاشر - إعداد خطة استئناف الأعمال ٦٦

عقب حالة الطوارئ ٦٧
الدروس المستخلصة حتى الساعة من جائحة كوفيد-١٩ ٦٧
الخدمات البريديّة- مكوّن أساسي للاقتصاد العالمي ٦٧
التحول الرقمي ٦٧
الابتكارات في مجال التوزيع ٦٧
تنويع سبل النقل ٦٨
دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة ٦٨
التزام الخدمة الشمولية والأطر التنظيمية ٦٨
التشغيل الآلي في عمليات الفرز والتوزيع ٦٨
آفاق الاستدامة ٦٨
العناصر الواجب إدراجها في خطة استئناف الأعمال ٦٩

الفصل الحادي عشر - الخاتمة ٧٦

قائمة المختصرات

BCP	خطة استمرارية الأعمال
BRP	خطة استئناف الأعمال
CDS	نظام الإقرارات الجمركية
DC	البلدان النامية
DCDEV	مديرية التنمية والتعاون
DFS	الخدمات الرقمية المالية
DO	المستثمر المعين
DRF	صندوق مواجهة الكوارث
DRM	إدارة مخاطر الكوارث
EAD	البيانات الإلكترونية المسبقة
EmIS	نظام معلومات الطوارئ
EMS	خدمة البريد العاجل الدولي
EMT	فريق إدارة الطوارئ
ERM	إدارة المخاطر المؤسسية
ESF	صندوق الطوارئ والتضامن
EU	الاتحاد الأوروبي
FITAF	آلية الاتحاد البريدي العالمي للمساعدة التقنية لتحقيق الإدماج المالي
IATA	اتحاد النقل الجوي الدولي
IB	المكتب الدولي
ILO	منظمة العمل الدولية
IPS	النظام البريدي الدولي
IT	تكنولوجيا المعلومات
LDC	أقل البلدان نمواً
NGO	المنظمات غير الحكومية
OCU	الوحدة المعنية باستمرارية العمليات
PEP	خطة الطوارئ للتصدي للجائحة
PPE	معدات الحماية الشخصية
PRE	تقييم درجة الاستعداد للدفع في مجال التجارة الإلكترونية
PRP	خطة التعافي من الجائحة
QCS	نظام مراقبة النوعية
QSF	صندوق نوعية الخدمة
SMEs	المنشآت الصغيرة والمتوسطة
UN	الأمم المتحدة
UPU	الاتحاد البريدي العالمي
USO	التزام الخدمة الشمولية
WCO	منظمة الجمارك العالمية
WHO	منظمة الصحة العالمية

مسرد المصطلحات الخاصة باستمرارية الأعمال*

التفعيل:	تطوير القدرات وتنفيذ الإجراءات والأنشطة والخطط المتعلقة باستمرارية الأعمال استجابةً لإعلان حالات الطوارئ أو الكوارث؛ تنفيذ خطة التعافي
الإنذار:	١- الإخطار باحتمال وقوع كارثة (التأهب للتفعيل المحتمل لخطة استمرارية الأعمال)؛ ٢- الإخطار بأن انقطاع الخدمات قد يحدث نتيجة لأحداث مخطط لها (مثل تطوير النظام) أو لأحداث متوقعة (مثل الإنذار بإعصار)، بحيث تبدأ عمليات الاستعداد أو الترحيل قبل وقوع الحادث.
موقع/مكان بديل:	موقع آخر غير المرفق المعتاد الذي تجري فيه معالجة البيانات و/أو يجري فيه تسيير الأعمال الحيوية في حالة منع الدخول إلى المرفق الأساسي أو في حالة تعرض المرفق للضرر
التحقق من الهوية:	التثبت من هوية شخص ما أو نظام أو آلة أو أي كيان فريد آخر
الترخيص:	عملية السماح بالوصول إلى مناطق محددة من نظام ما بناءً على دور المستخدم واحتياجاته
خطة استمرارية الأعمال:	الخطة التي تستخدمها منظمة أو وحدة أعمال ما استجابةً للكوارث أو لاضطراب العمليات؛ وتتضمن مجموعة محددة سلفاً من الإجراءات والمستندات التي تحدد الموارد والإجراءات والمهام والبيانات وأولويات المعالجة اللازمة لإدارة استمرارية الأعمال وعمليات الاستعادة في حالة وقوع حادث
التخطيط لاستمرارية الأعمال:	التخطيط المسبق والاستعدادات لتقليل حجم الخسائر وضمان استئناف وظائف العمل الحيوية للمنظمة في حالة وقوع حدث غير متوقع أو كارثة أو أي انقطاع آخر؛ ويشمل وضع الاستراتيجيات وتحديد الإجراءات وتبوير الموارد اللازمة لاستئناف الأعمال
مالك خطة استمرارية الأعمال:	الشخص المسؤول عن تحقيق الاستمرارية عموماً لوحدة عمل أو منظمة أو المسؤول عن المكونات التقنية الخاصة داخل إدارته والذي يعمل كجهة وصل مع الأفرقة الأخرى ومع مقدمي الخدمات الخارجيين؛ ويتحقق هذا الشخص من أن الخطة فعالة وشاملة وكافية لتحقيق أهداف تعافي المنظمة
تحليل الآثار على الأعمال:	عملية تحديد الأثر المحتمل الناجم عن أحداث لا يمكن التحكم فيها وغير محددة على سير أعمال المنظمة؛ وتُستمد المقاييس من تحليل أنواع الآثار على وحدة أعمال معينة مع مرور الزمن
قائمة جهات الاتصال:	مستند يحدد الشخص المسؤول عن الاتصال بالإدارة والموظفين والزبائن والبايعين وجهات الاتصال الرئيسية الأخرى في حالة الطوارئ أو الكوارث أو حالة انقطاع حادة
عناصر التحكم:	الوسائل التي تحافظ على صحة المعلومات المهمة، وترمي إلى تحقيق الأهداف التشغيلية أو المالية، و/أو تبلغ سياسات الإدارة
الأزمة:	المدة الزمنية أو الظروف المستمرة التي تنشأ عن حدث أو حادثة وتمنع سير العمليات أو استخدام الإجراءات المعتادة؛ وتتطلب أن توجه الإدارة اهتمامها نحو منع حدوث خسائر غير مقبولة/كارثية أو غير مرغوب فيها

(1) quantivate.com/blog/business-continuity-glossary/;

(2) content.acsa.org/i/1220799-sdcoe-pandemic-threat-template-covid-19/4;

(3) www.paho.org/disasters/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=tools&alias=543-pandinfl-leadershipduring-tool-16&Itemid=1179&lang=en

* مصادر المصطلحات الواردة في المسرد:

خطة إدارة الأزمات:	تقدم السياسات والإجراءات والإرشادات الشاملة للتصدي لحدث ينطوي على خطر كبير على المنظمة؛ وتُستخدم لتنظيم وتقييم ومراقبة الأحداث الهامة التي تؤثر على سير العمليات العادية، مع التركيز على إدارة الأقسام ومواردها أثناء حدوث اضطرابات
فريق إدارة الأزمات:	الفريق المسؤول عن استدامة عمليات التعافي أو دعم التعافي والتحقق منها وتنسيقها فيما يخص جميع وحدات الأعمال والتكنولوجيا
درجات الأهمية:	التصنيفات المتباعدة في تحديد استعادة العمليات (على سبيل المثال، مهمة حرجة، حيوية، مهمة، وما إلى ذلك).
الاعتمادية:	١- أي مورد ضروري في إجراء عملية ما (قد يشمل التطبيقات والبائعين والمهارات والمواقع والعمليات الأخرى وما إلى ذلك)؛ ٢- العلاقة بين الموارد.
كارثة:	حدث أو انقطاع غير متوقع يؤثر على أداء وظائف الأعمال الحيوية لمنظمة ما و/أو على البيئة التكنولوجية.
الإعلان عن الكارثة:	عملية الإخطار الرسمية التي تحدث بعد التيقن من تعذر استئناف إجراء العمليات العادية في موقع العمل الرئيسي خلال فترة زمنية معقولة
خطة التعافي بعد الكوارث:	تجميع الاستراتيجيات والإجراءات التكنولوجية التي من شأنها تقليل أثر انقطاع الأعمال والجهود المبذولة لاستعادة العمليات التجارية واستئنافها استئنافاً تاماً؛ وتركز عموماً على استئناف خدمات التكنولوجيا وإصلاحها
الخدمات الأساسية:	جميع الخدمات والوظائف التي تعدّ ضرورية قطعاً أثناء وقوع جائحة. وتهدف إلى الحفاظ على صحة ورفاه المجتمعات
الموظفون الأساسيون:	الموظفون الضروريون للقيام بوظائف محددة تعدّ ضرورية للحفاظ على استمرار العمليات أو استئنافها. ويتغير تعيينهم غالباً وفقاً للظروف والاحتياجات التي تفرضها الاستجابة للطوارئ
الإدارة الرشيدة:	العمليات والهيكل المنفذة من أجل الإبلاغ بالأنشطة التنظيمية وإدارتها وترصدها
موقع احتياطي:	المرافق المتاحة الجاهزة لتيسير التعافي والموارد المرتبطة بها؛ ويشرف عليها عادةً موظفون على مدار ٢٤ ساعة طوال أيام الأسبوع
الأثر:	تبعات وآثار المخاطر
الحدث:	أي حدث غير مخطط له يحتمل أن يؤدي إلى اضطراب في سير الأعمال الحيوية
أسلوب التحكم الرئيسي:	عنصر تحكم أساسي ضروري لسير العمليات التشغيلية؛ وينفذ عادةً أثناء إجراء العملية التي ينطبق عليها
الاحتمالية:	احتمال حدوث خطر
الحلول اليدوية:	طريقة بديلة لإنجاز عملية ما دون اللجوء إلى الموارد ذات الصلة
منهجية الإحكام أو البرنامج التمريني:	عملية مراجعة داخلية تجري سنوياً للحفاظ على نوعية خطة استمرارية الأعمال؛ وتشمل ممارسة وتحرير ومراجعة مستندات الخطة والمرفقات وكذا قوائم الاتصال والنماذج كي تظل الخطة جاهزة باستمرار للتنفيذ
إجراءات تخفيف الأثار:	الخطوات أو الإجراءات أو بنود العمل اللازمة من أجل تقليص احتمالية وقوع آثار أو الأثار الناجمة عن خطر محتمل
الجائحة:	كل مرض وبائي أو معدّي يمكن أن يكون له أثر على الصعيد العالمي
العملية:	١- العناصر الرئيسية للوظائف الأساسية للأعمال داخل أفرقة العمل أو وحدات الأعمال؛ ٢- مجموعة من المهام يُنجزها مالكو خطة استمرارية الأعمال داخل إدارة ما.
التعافي:	الأنشطة المنجزة من أجل تمكين استئناف تسيير الأعمال في الوقت المناسب

نقطة التعافي:	الحد الأقصى الفعلي لكمية البيانات التي يمكن فقدانها على إثر تنفيذ الخيارات الاحتياطية وخيارات الاسترداد الجارية
هدف نقطة التعافي:	مستوى فقدان البيانات الممكن قبله بعد التعرض لحدث غير مخطط له؛ أقصى قدر من البيانات يمكنك تحمل خسارته أو إعادة إنشائه
مدة التعافي:	المدة الزمنية الفعلية التي يستغرقها استئناف خدمة أو إعادة استخدام تكنولوجيا
هدف مدة التعافي:	المدة الزمنية المقبولة بعد وقوع حدث غير مخطط له إلى غاية استئناف وظيفة عمل حيوية؛ الحد الأقصى المسموح به من الوقت الذي يمكن أن يتعذر فيه إتاحة خدمة أو تكنولوجيا ما
الموارد:	شخص أو موقع أو عنصر يقدم خدمة لعملك أو إدارتك
المخاطر:	حدث أو إجراء محتمل قد يكون له أثر سلبي على المنظمة
تقييم المخاطر:	تحديد الأولويات المتعلقة باضطرابات الأعمال المحتملة بناءً على الأثر الممكن وعلى احتمال حدوثها؛ ويشمل تحليلاً للتهديدات استناداً إلى الأثر الممكن وقوعه على المنظمة وزبائنها والأسواق المالية
عمليات الإنقاذ والإصلاح:	عملية استئناف العمل الجاري، أو تجديد معدّات الحاسوب، أو استعادة مرافق المكاتب أو المعدّات أو السجلات الحيوية بعد وقوع كارثة
متطلبات عملية الإنقاذ:	قائمة توثق العناصر الأساسية التي ينبغي استردادها في موقع العمل إذا كان المبنى سليماً وكان الدخول إليه من جديد مسموحاً
التحكم الثانوي:	عنصر تحكم مهم يباشر تنفيذه عادةً بعد إجراء العملية التي ينطبق عليها (أي عمليات الإبلاغ أو الرصد المستمر)
فجوة الحلول:	الفرق بين كمية الوقت اللازم لوحدة أعمال لاستعادة مورد ما والوقت الفعلي الذي تستغرقه للاستعادة (هدف مدة التعافي مقابل مدة التعافي وهدف نقطة التعافي مقابل نقطة التعافي)
فريق الإدارة الاستراتيجية:	يقدم التوجيه الاستراتيجي والدعم لفريق إدارة الأزمات عند الطلب أو عندما تقتضي ذلك الأحداث الخارجة عن اختصاص فريق إدارة الأزمات
التحكم من الدرجة الثالثة:	عنصر تحكم غير أساسي، ومع ذلك يمكن أن يكون تطبيقه على عمليات الأعمال فعالاً
الباعث:	العوامل الملحوظة التي حُدّدت كأساس للشروع في (استهلال) تنفيذ استجابة محددة
السجلات الحيوية:	أي مصدر من مصادر المعلومات (مثل الأعمال الورقية، والملفات الحاسوبية) الضرورية لتسيير الأعمال
التدريبات بعد معاينة الحدث:	حدث تدريبي وتقييمي يُقام لتوجيه عمليات الاستمرارية وتعافي المنظمة؛ يحدث عادةً مرة واحدة سنوياً على الأقل كجزء من برنامج منهجية الإحكام ويتضمن مراجعة ما بعد التدريب

دليل لتعافي الخدمات البريدية من الجائحة

الفصل الأول: مقدمة

منذ منتصف مارس ٢٠٢٠، والعالم يصارع تفشي فيروس كورونا المستجد، الذي يطلق عليه اسم كوفيد-١٩. ولا يزال الأثر السلبي للفيروس واسع النطاق وخطيراً. وقد أبلغ المستثمرون المعيّنون عن حدوث اضطرابات على طول سلسلة الإمدادات البريدية وانخفاض في حركة البريد وفي تدفق الحوالات البريدية النقدية وما ترتب عنه من تبعات على نوعية الخدمة من تأخير في عمليات المعالجة والتوزيع بسبب إلغاء الرحلات الجوية التجارية وانخفاض القوى العاملة البريدية. ونتيجة لذلك، اضطرت العديد من المستثمرين المعيّنين إلى إيقاف خدمة البريد الدولي وإيقاف بعض الخدمات والمنتجات البريدية أو تقليصها.

واستجابةً لهذه الأزمة، أنشأ المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي فرقة عمل مشتركة بين الإدارات بهدف تحليل حالة الخدمات البريدية ووضع دليل للتعافي من الجائحة، لمساعدة البلدان الأعضاء على التخفيف من أثر هذه الجائحة وأي جانحة مستقبلية قد يكون لها وقع على القطاع البريدي وضمن استعادة لخدماتها البريدية سريعاً بعد الأزمة.

ويأتي هذا الإصدار ثمرة العمل الذي اضطلعت به فرقة العمل التابعة للمكتب الدولي من أبريل إلى سبتمبر ٢٠٢٠.

استخدام الدليل

الغرض والأهداف

أعد هذا الدليل لدعم المؤسسات البريدية، لا سيما في البلدان النامية، في مشوار تعافيتها في سياق جائحة كوفيد-١٩. ولكنه يضم معلومات حول أفضل الممارسات التي يمكن تطبيقها على نطاق واسع ضماناً لاستمرارية الأعمال البريدية في حالة حدوث أزمات بسبب جوانح أخرى.

ما المساعدة التي يمكن أن يقدمها هذا الدليل؟

واستندت التوصيات الواردة في الدليل من الممارسات الجيدة وهي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بعملية التخطيط لاستمرارية الأعمال، وتحدد الإجراءات المحكمة التي يجب اتخاذها قبل الأزمة وأثناءها وبعدها. والهدف من الدليل هو توفير مجموعة من المعلومات الأساسية تكون سهلة الاستخدام وشاملة لمساعدة المستثمرين المعيّنين على وضع خطة استمرارية الأعمال، ومساعدتهم تحديداً على وضع خطط التعافي من الجائحة وخطط استئناف الأعمال.

وسيساعد هذا الدليل المستثمرين المعيّنين على ما يلي:

اتباع إجراءات الطوارئ لضمان استمرارية العمل أثناء الجائحة

التخفيف من آثار الجائحة بتحديد المخاطر واقتراح الإجراءات اللازمة

ضمان التأهب للموجة التالية

وضع استراتيجية تعافي/استئناف الأعمال البريدية وتنفيذها

رفع القدرة على الصمود ضماناً لاستمرارية الأعمال على الأمدين القريب والبعيد

تطبيق تدابير محكمة للاستجابة للأزمة

الاستعانة بالنماذج والقوالب المتاحة

الاستفادة من دعم الاتحاد البريدي العالمي

مواصلة تطوير نهج إدارة مخاطر الكوارث وخطة استمرارية الأعمال

ومبدئياً، ينبغي طرح جميع التساؤلات الممكنة خلال تحليل المخاطر في المرحلة المبكرة من إعداد الخطط، أي قبل حلول الجائحة. غير أنه في حالة الجائحة الحالية، ومع استمرار الانتشار السريع لفيروس كوفيد-١٩، تصحُّ التساؤلات التالية:

ماذا حدث؟

ما هو أثر هذا الحدث على قطاع البريد؟

كيف يمكننا تقليص هذا الأثر مستقبلاً على المدى القريب والمتوسط والبعيد؟

وتدرس هذه الأنواع من الأسئلة أساساً وحدة إدارة المخاطر في المؤسسة، التي يمكن إنشاؤها داخل المنظمة.

ووفقاً لما أفاد به أحد المصادر، فإن عملية وضع خطة استمرارية الأعمال "تحدد مسألة تعرض المنظمة للتهديدات الداخلية والخارجية وتوليف الأصول المادية وغير المادية لتوفير سبل الوقاية والتعافي الفعالة للمنظمة، مع الحفاظ على الميزة التنافسية وعلى سلامة نظام القيمة".^٢

ولا يمكن تحقيق هذا الأمر في مرحلة واحدة. بل إن العملية تتكون من ركائز مختلفة تمثل مراحل التعامل مع توقف سير الأعمال. وهذه الركائز هي عمليات التخطيط للطوارئ والتخطيط للتعافي من الكوارث والتخطيط لاستئناف الأعمال. ويجب أن يكون هذا التخطيط منسقاً، لأن نتائج المرحلة السابقة تكوّن الأساس للمرحلة التي تليها.

خطة الطوارئ للتصدي للجائحة تحدد الإجراءات اللازم اتخاذها للتعامل مع الظروف المباشرة أو حالات الطوارئ غير المتوقعة التي تنشأ أثناء الجائحة. يغطي دليل الاتحاد البريدي لإدارة مخاطر الكوارث هذه الإجراءات بتوفير قوائم مرجعية مصممة للكوارث الكبرى بما فيها الجوائح. والهدف منه هو الاستعداد للحد من حدوث الوفيات والإصابات، وتقليل الأضرار التي تلحق بالمباني والمخزون والمعدات. وأثناء الجائحة، يمكن استخدام خطة الطوارئ للتصدي للجائحة لضمان استمرارية الأعمال واستمرارية العمليات التشغيلية، ولو كان ذلك على مستواها الأساسي جداً.

خطة التعافي من الجائحة توفر نهجاً منظماً وموثقاً، يصف كيف يمكن لمنظمة ما استئناف العمل بسرعة بعد حدوث جائحة أثرت على قدرتها على العمل كالمعتاد. وتهدف خطة التعافي من الجائحة إلى مساعدة المنظمة على حل المسائل التشغيلية والهيكلية واستئناف العمل بالإجراءات الوظيفية بحيث يمكنها العمل في أعقاب حدوث جائحة، حتى لو صارت تعمل بالقدر الأدنى من مستوى أدائها؛

مقدمة عن التخطيط لاستمرارية الأعمال

قد كشفت الانقطاعات الشديدة أو تقليص سير الأعمال بسبب جائحة كوفيد-١٩ عن أوجه قصور كبيرة في سياسات التعافي من الكوارث/استمرارية الأعمال في العديد من المنظمات والمؤسسات، سواء الكبيرة أو الصغيرة منها. ويمكن الحد من المخاطر العديدة المرتبطة بالأزمة بواسطة وضع خطة متينة للتعافي من الكوارث مع إيلاء الاهتمام الخاص لمسألة التأهب للجائحة.

وتسعى خطة استمرارية الأعمال إلى الحفاظ على وظائف العمل أو استئنافها السريع في حالة حدوث اضطرابات كبيرة. وتحدد خطة استمرارية الأعمال الإجراءات والتعليمات التي ستتبعها المنظمة في مواجهة الاضطرابات الكبيرة مع مراعاة الرئيسية المتعلقة بالعمل والأصول والموارد البشرية والقيود المالية.

ومن الضروري التمييز بين خطة استمرارية الأعمال وخطة التعافي من الكوارث (الجائحة). بحيث تشكل خطة التعافي من الكوارث/الجائحة جزءاً من خطة استمرارية العمل في نطاقها الأوسع، لضمان تغطية جميع مجالات العمل الرئيسية.

وقبل وضع خطة استمرارية الأعمال، لا بد من إنهاء عمليات تقييم المخاطر وتحليل الأثر على الأعمال. وستمكن هذه التحليلات من تقييم الأثر الناجم عن الخسارة المفاجئة في وظائف الأعمال وتقدير التكاليف المرتبطة بها.

وستحوّل المجلس الإداري استعراض العمليات الجارية على مستوى المنظمة وتحديد الحيوية منها الضرورية لاستمرار عملها.^١

أما خطة التعافي من الكوارث (وبصفة عامة، خطة استمرارية الأعمال) فتشبه التأمين وهي مصممة لتخفيض عواقب المخاطر. وينبغي أن يعدّ المستثمر المعين عادة هذه المستندات المهمة قبل وقوع الكارثة. ويمكن تحيينها وتحسينها بسهولة في أوقات الأزمة.^٢

نظرة وجيزة لوصف العملية وفهمها

١ www.bdo.co.uk/en-gb/sport-covid-19/operational-finance-support
٢ تخطيط استمرارية الأعمال التي أعده الاتحاد البريدي العالمي للمؤسسات البريدية، ص ١.
٣ Elliot, D., Swartz, E. and Herbane, B. (1999). Just waiting for the next big bang: business continuity planning in the UK finance sector. Journal of Applied Management Studies, Vol. 8, p. 48
٤ searchdisasterrecovery.techtarget.com/definition/disaster-recovery-plan

الفصل الثاني:

خطة التعافي بصفتها جزءاً من التخطيط لاستمرارية الأعمال

ومن الضروري استئناف العمل في أقرب وقت ممكن. غير أن مجرد الرجوع إلى حالة ما قبل الكارثة لا يكفي. ففقط الضعف التي أدت إلى حدوث الكارثة لا تزال قائمة.

وعادة ما ينبغي أن تسلك إعادة بناء واستبدال المرافق المتضررة نهجاً طويلاً المدى، باتباع مفهوم "إعادة البناء على نحو أفضل". وهذا يشمل مراعاة تقييم المخاطر للمنطقة والبيانات التاريخية، وإدراك أن إعادة بناء المبنى كما كان قبل الحدث تماماً، غالباً ما ينطوي على نفس مواطن الضعف. وتمنح إعادة الإعمار بعد الكوارث فرصة لتحسين التصميم واعتماد قوانين البناء الحديثة، ومن ثم تعزيز القدرة على الصمود التام للمرفق البريدي.

خطة استئناف الأعمال تتناول هذه الخطة مسألة استئناف الأعمال بعد الأزمة. وتفعّل خطة استئناف الأعمال بعد حالة الطوارئ وترمي إلى التمكين من الاستئناف السريع والفعال من حيث التكلفة لعمليات المنظمة من أجل الحفاظ على استمرارية الخدمة. وبخلاف خطط الطوارئ والتعافي، لا تحتوي خطة استئناف الأعمال على إجراءات الاستمرارية التي تستخدم أثناء الطوارئ؛ بل إنها تركز على التدابير الوقائية التي يلزم اتخاذها بعد الأزمة.

نموذج منهجية - ست خطوات لوضع خطة استمرارية الأعمال

وضعت منظمة العمل الدولية خطة لاستمرارية الأعمال تتكون من ست خطوات في سياق جائحة كوفيد-١٩، وقد صُممت أساساً لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم أثناء الأزمة التي تسببها الجائحة الحالية. ويهدف النهج إلى تحديد أنماط المخاطر التي قد تواجه المؤسسة ومستوى الضعف أمام جائحة كوفيد-١٩ من حيث تأثيرها على الأشخاص والعمليات والأرباح والشراكات، وتطوير نظام فعال لمواجهة المخاطر والطوارئ خاص بالأعمال.

ويعني هذا أساساً أن يكون تصميم خطة استمرار الأعمال مناسباً لأي عمل. ويمكن أن تمكّنك أداة منظمة العمل الدولية مما يلي:

- ١ **تقييم مستوى المخاطر والضعف الكامنة في عملك؛**
- ٢ **تطوير نظام فعال لمواجهة المخاطر والطوارئ خاص بعملك.**

وتهدف هذه الأداة إلى تحديد أنماط المخاطر التي قد تتعرض إليها مؤسساتكم ومستوى الضعف أمام جائحة كوفيد-١٩ من حيث تأثيرها على الأشخاص، والعمليات، والأرباح، والشراكات.

الناس: حياة العمال وأفراد أسرهم؛

العمليات: العمليات التي تجريها المؤسسة؛

الأرباح: توليد الإيرادات؛

الشراكات: التمكين من إنشاء بيئة مواتية لتنفيذ العمليات المرتبطة بالعمل.

تستهدف الأداة غالباً المؤسسات الصغيرة ذات الموارد المحدودة وهي منظمة في جزأين:

١ **الجزء الأول هو تقييم المخاطر الذي يمكنك إجراؤه سريعاً على أساس الاستبيان المتاح^٦ وهو يحدد مستوى المخاطر/ مواطن الضعف في مؤسستك.**

٢ **يتمثل الجزء الثاني من الأداة في عملية تتكون من ست خطوات - واستخدم مثال توضيحي عن منشأة صغيرة ومتوسطة وهمية - لمساعدتك على تطوير خطة استمرارية عملك.**

^٥ المعلومات المقدمة هنا مستمدة من المعلومات الموجودة على موقع منظمة العمل الدولية المتاح على الرابط التالي: www.ilo.org/actemp/publications/WCMS_740375/lang-en/index.htm

^٦ انظر الصفحات من ٢ إلى ٧ من ملف PDF الذي يمكن تنزيله على الرابط: www.ilo.org/actemp/publications/WCMS_740375/lang-en/index.htm

خطة استمرارية الأعمال المتعلقة بجائحة كوفيد-١٩ والمكونة من ست خطوات

فيما يلي الخطوات الست اللازمة لوضع خطة استمرارية عملك:

الخطوة ١:

حدد منتجاتك أو خدماتك الرئيسية

ما هي أهم منتجاتك أو خدماتك؟

خذ بعين الاعتبار المعايير التالية:

نصيب الدخل الذي تدره هذه المنتجات والخدمات؛

عدد الزبائن الذين يطلبونها؛

تكلفة عدم التوزيع: العواقب السلبية المترتبة على الشؤون المالية والإنتاجية والسمعة.

الخطوة ٢:

حدد الهدف من خطة استمرارية الأعمال الخاصة بك

ما الذي تريد إنجازه بواسطة خطة استمرارية الأعمال الخاصة بك؟

الخطوة ٣:

قم بتقييم التأثير المحتمل للاضطرابات على مؤسستك وعمالك

ما المدة التي لا يمكن أن يقبل بعدها استمرار انقطاع الخدمات؟

وما هي الموارد اللازمة والموردون والشركاء والمتعاقدون الذين تحتاج إليهم لإجراء العمليات الرئيسية؟

الخطوة ٤:

ضع قائمة الإجراءات اللازمة لحماية/لتعافي أعمالك

استخدم الإطار الذي يحدد الآثار على الأشخاص والعمليات والأرباح والشراكات لإنجاز هذه الخطوة. أي تحديد الإجراءات اللازمة لتقليل المخاطر على هؤلاء الأشخاص، والعمليات، والأرباح، والشراكات.

الخطوة ٥:

أعدّ قوائم الاتصال

سيصبح المزيد من نشاطك افتراضياً (بحيث ستجري المكالمات باستخدام التطبيق WhatsApp، وتعدّد الاجتماعات عبر برمجيات Zoom/Microsoft Teams، وما إلى ذلك). تأكد من أن لديك قوائم دقيقة ومحبيّة تشمل معلومات الاتصال الخاصة بجميع أصحاب المصلحة الرئيسيين.

الخطوة ٦:

واظب على صيانة خطة استمرارية الأعمال الخاصة بك ومراجعتها وتحسينها باستمرار

يوصى بمراجعة الخطة وتحسينها كل أسبوع وذلك من أجل:

تحسين هدف خطة استمرارية الأعمال وتحسين فعاليتها؛

تحسين إجراءات تقييم المخاطر واستراتيجيات استمرارية الأعمال والإجراءات الأخرى الواردة في خطة استمرارية الأعمال؛

ضمان التحسين المستمر لجميع العمليات المدرجة في خطة استمرارية الأعمال.

وعموماً، يمكن للمستثمرين البريديين تطبيق نفس النهج أو نهج معدّل تعديلاً خفيفاً لإعداد خطة الطوارئ/الحالات العارضة أو خطة التعافي أو خطة استئناف الأعمال للتصدي للجائحة. فقط ستختلف الأهداف وقائمة الإجراءات وفقاً لكل نوع من الخطط حتى تلائم كل مراحل من مراحل الأزمة التي تسببها الجائحة.

خطة استمرارية الأعمال المكيفة وفقاً للدروس المستخلصة من جائحة كوفيد-١٩

إن واحداً من أهم الدروس التي يمكن استخلاصها من جائحة كوفيد-١٩، هو أن خطة التعافي أو الاستمرارية يجب أن تتسم بالمرونة الكافية للتعامل مع "الوضع الطبيعي الجديد" للاضطراب في الخدمات البريدية والأعمال. وهذه التهديدات الواقعة على استمرارية الأعمال بطيئة وليست مفاجئة، وعالمية وليست إقليمية، وهي في الأساس تتحور حول الإنسان وليست بيئية محضة. وبينما تستمر المنظمات في تحسين خططها وفقاً لتطور الظروف، لا بدّ من أن تستمر في إعطاء الأولوية للأشخاص.

وتتطوي التهديدات الأخيرة لاستمرارية الأعمال على تهديدات للموظفين، ومن ثمة تقتضي أحياناً إدخال تغييرات على التكنولوجيا المستخدمة. فجائحة كوفيد-١٩ الحالية لا تهاجم مراكز البيانات أو الشبكات الموسعة - بل إنها تهاجم الموظفين أثناء تنقلهم إلى أماكن عملهم وأثناء التعاون على أداء مهامهم. وهذا يتطلب وضع خطة استمرارية الأعمال التي تمكن الموظفين من التعاون والقيام بعملهم عن بُعد على أفضل نحو مهما طالبت المدة التي يستغرقها إيجاد حل للوضع الراهن.

وهناك أمر لا ريب فيه بشأن "الوضع الطبيعي الجديد" - ألا أن سماءه حافلة بالمجهول. ومن الضروري عند التخطيط لتقليل مستوى الاضطرابات المستقبلية، مراعاة التهديدات والاضطرابات الجارية التي تتسم بالعالمية والمركزة على الأشخاص. ويمكن أن يؤدي هذا الاعتبار إلى تمكين الموظفين ليس فقط من مواصلة الإنتاجية أثناء الأزمة، بل أيضاً من الاستمرار في العمل معاً على نحو أفضل وجعل المنظمة أقوى مكانة^٧.

الفصل الثالث: ملامح الجائحة

حالة جائحة كوفيد-١٩

إن تحليل وضع الجائحة والمخاطر ذات الصلة يعدُّ خطوة مهمة في إعداد خطة التعافي، لأنه يوفر قاعدةً لتقييم المخاطر والآثار على الأعمال، مما يمكِّن من تصور الاستجابات المناسبة.

وجائحة كوفيد-١٩ هي جائحة عالمية مستمرة يسببها فيروس كورونا ٢ المسبب للمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (فيروس كورونا-سارس-٢).

ماذا حدث؟

وتشير البيانات الحالية إلى أن فيروس كوفيد-١٩ ينتشر بين الناس عن طريق المخالطة المباشرة وغير المباشرة (ملامسة أجسام أو أسطح ملوثة) أو المخالطة للصيقة بالأشخاص المصابين بالعدوى.^٨

وقدّر أن معدل إماتة الحالات في الصين بلغ ١,٣٨٪ (١,٥٣-١,٢٣). ويُقدَّر أن معدل إماتة الحالات المرتبطة بالسن للفئة العمرية الأقل من ٦٠ عاماً يبلغ ٠,٣١٨٪ (٠,٣٧٨-٠,٢٧٤)، بينما يبلغ المعدل للفئة العمرية البالغة ٦٠ عاماً أو أكثر نسبة ٦,٣٨٪ (٥,٧٠-٧,١٧). وتختلف هذه الأرقام حالياً اختلافاً طفيفاً باختلاف البلد والمنطقة.

التسلسل الزمني لجائحة كوفيد-١٩

في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩، تلقت منظمة الصحة العالمية تقارير رسمية من السلطات الصحية في الصين بشأن مجموعة من حالات الالتهاب الرئوي الفيروسي مجهولة السبب في ووهان، مقاطعة هوبي.

وأعلنت منظمة الصحة العالمية انتشار فيروس كوفيد-١٩ بوصفه جائحةً في ١١ مارس ٢٠٢٠ بعدما أبلغت إيطاليا، وإيران، وكوريا الجنوبية، واليابان عن ارتفاع حالات الإصابة. وفي سياق هذه الظروف، دعت منظمة الصحة العالمية والعديد من الحكومات إلى اتخاذ التدابير اللازمة للحد من تشيع خدمات العناية المركزة وتحسين النظافة العامة الوقائية (احترام التباعد الجسدي والتخلص من عادات تبادل القبلات والمصافحة؛ وحظر التجمعات والمظاهرات الكبيرة، ومنع السفر غير المصرح به؛ والتشجيع على غسل اليدين؛ وتنفيذ تدابير العزل/ الحجر الصحي، وغيرها من التدابير).^٩

٨ www.who.int/news-room/q-a-detail/q-a-how-is-covid-19-transmitted

٩ en.wikipedia.org/wiki/COVID-19_pandemic

١٠ هذه بيانات إحصائية حديثة. ولكن، نظراً للتطور المستمر للجائحة، فإن البيانات التي تظهر في الدليل المتعلقة بالإحصاءات الخاصة بمرض كوفيد-١٩ تعكس الوضع في وقت صياغة هذا الدليل ولن يكون ممكناً تحيينها.

الحالة العالمية

لجائحة كوفيد-١٩

(في ٢٠ يناير ٢٠٢١)

عدد حالات الإصابة
بمرض كوفيد-١٩

٩٦ ٢١٨ ٦٠١

عدد الوفيات

٢ ٠٥٨ ٥٣٤

حالات التعافي

٥٣ ١١٨ ٥٣٣

عدد البلدان/الأقاليم المتضررة

٢١٩

وحتى تاريخ ٢٠ يناير ٢٠٢١، لا تزال الجائحة مستمرة، ولكن لقاحاً ضد كوفيد-١٩ أصبح متاحاً حالياً في بعض البلدان لاستخدامه على نطاق واسع.

الأثر العالمي للجائحة

أدت هذه الجائحة العالمية منذ بدايتها إلى إلغاء متواصل للأحداث الرياضية والثقافية، وفرض إجراءات العزل/الحجر الصحي، وإغلاق الحدود، وانهيار أسواق الأوراق المالية بسبب عدم اليقين الاقتصادي العالمي، وعدم الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي العام.

وانطلاقاً من المنظور الخاص بالقطاع البريدي، يمكن إبراز الآثار الرئيسية للجائحة على النحو التالي:

إغلاق الحدود الوطنية
تعليق الرحلات الدولية/الداخلية
اضطراب سلاسل الإمدادات
فرض الحجر الصحي/العزل على أكثر من ٥٨٪ من سكان العالم (وهو ما يقدر بأكثر من ١,٢ مليار شخص خاضعين لتدابير الإغلاق)
إغلاق المدارس والمحلات غير الضرورية
انخفاض الطلب وانهيار التجارة
توقف عمليات التصنيع/المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم أو تعليقها
وقف الهجرة وفرض القيود على حركة العمال
تباطؤ عالمي
تسجيل ارتفاع قياسي في معدلات البطالة
عدم الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي
ظهور أزمة اقتصادية ومالية
أزمة على مستوى الإدارة الرشيدة والتسيير الإداري
نمو التجارة الإلكترونية

وهذه القائمة ليست شاملة، ولكنها تظهر بوضوح أن العالم يواجه أزمة صحية واقتصادية حادة ناجمة عن الانتشار السريع لفيروس كوفيد-١٩.



اضطرت المؤسسات البريدية إلى اتخاذ إجراءات لتكييف أنشطتها، نظراً إلى القيود الشديدة التي تفرضها البلدان في كافة أنحاء العالم.

ويوضح الرسم البياني التالي تطور الجائحة (على اليمين) والآثار الناجمة على العمليات البريدية (على اليسار):

ماذا يعني هذا بالنسبة إلى قطاع البريد؟

أثر الجائحة على القطاع البريدي ودعم الاتحاد البريدي العالمي

الجدول الزمني: تطور جائحة كوفيد-١٩ وحالة القطاع البريدي

شهر	تأثيرات الجائحة	تدابير الاتحاد البريدي العالمي
فبراير	تعذر إرسال/استلام بريد الرسائل والطرود البريدية والبريد العاجل الدولي من/إلى بعض البلدان	تعليق الرحلات من/إلى الصين وعدد من البلدان انهيار أسواق الأوراق المالية العالمية
مارس	إعلان العديد من المستثمرين المعيّنين عن حالة القوة القاهرة	منظمة الصحة العالمية تعلن مرض كوفيد-١٩ جائحةً (١١ مارس ٢٠٢٠)
أبريل	تعليق عمليات البريد الدولي السوارد والصادر (بعائث بريد الرسائل، والطرود البريدية، والبريد العاجل الدولي) عالمياً	تعليق الرحلات الدولية/المحلية فرض قيود على حركة الناس
مايو	عرقلة شبكة الخدمات اللوجستية البريدية والخدمات البريدية الدولية توقف العمل بمعايير التوزيع	إغلاق الحدود الوطنية عرقلة سلسلة الإمدادات. تمديد مدة التخليص الجمركي
يونيو	إغلاق بعض مكاتب البريد (القرى الصغيرة/المناطق الريفية). تخفيض ساعات العمل في مكاتب البريد	فرض تدابير الحجر الصحي/الإغلاق على ما يزيد عن ٥٨٪ من سكان العالم انخفاض الطلب وانهيار التجارة
يوليو	إدخال تغييرات على عمليات مكاتب البريد وتوصيات الأمن وتنقيح إجراءات التوزيع	بداية رفع تدابير الإغلاق تدريجياً في بعض البلدان
أغسطس	تدني مستوى نوعية الخدمة	تخفيف القيود المفروضة على حركة الناس وعودة الوضع تدريجياً إلى حاله الطبيعي في بعض البلدان
سبتمبر	بذل الجهود ضماناً لتوزيع بعائث رسائل البريد واستئناف توزيع البعثات ذات الأولوية، والطرود، والجرائد اليومية، والرسائل المسجلة	لا يزال استئناف العمليات تدريجياً ويظل متعزراً ضمان أوقات التوزيع
	قبول البريد المرسل إلى وجهات تتوفر رحلات جوية إليها في بعض البلدان	استئناف الرحلات الجوية الدولية والمحلية في بعض البلدان

٢٠٢٠

الفصل الرابع:

أثر الجائحة على القطاع البريدي ودعم الاتحاد البريدي العالمي

دور المؤسسات البريدية أثناء الجائحة

مثل قسط كبير من عام ٢٠٢٠ إلى يومنا هذا، حقبةً عسيرةً جداً أمام المؤسسات البريدية، التي كانت تعمل في الخطوط الأمامية أثناء الجائحة العالمية. وقد كان وقتاً من الصمود والابتكار، حيث وسعت المؤسسات البريدية خدماتها الاجتماعية، والمالية، والتجارية من أجل مساعدة الحكومات.^{١١}

وواصلت العديد من المؤسسات البريدية عملها في أجواء يسودها تقييد حركة الناس وإغلاق الحدود الدولية. وقد استخدم المستثمرون البريديون حلولاً إبداعية حتى يتمكنوا من الاستمرار في جمع البريد وتوزيعه.

وفي السياق الحالي، يُواصل الاعتراف المتزايد بدور الخدمات البريدية في جميع أنحاء العالم باعتبارها خدمات أساسية. وباعتبار عمال البريد عمالاً أساسيين، إذ إنهم يقومون بمهامهم بشجاعة خلال الأزمة. وقد ساعد توزيع الأدوية والمعدات الطبية عبر البريد الأفراد الضعفاء والمرضى والمعزولين.

ومن المهم أن يستمر الاعتراف بالخدمات البريدية عالمياً على المستويات الوطنية بكونها خدمة أساسية أثناء مرحلة التعافي وما بعدها، وأن تستفيد من دعم الحكومات.

أثر الجائحة على قطاع البريد

العمال والصحة والسلامة

صحة العمال والزبائن وسلامتهم

ركزت المؤسسات البريدية طوال مدة سريان الجائحة، على ضمان صحة العمال والزبائن وسلامتهم.

ويشدد المستثمرون البريديون على اتباع إجراءات النظافة الأساسية، بما يشمل غسل اليدين، واستخدام معدات الحماية الشخصية، والتباعد الجسدي من خلال تكييف جداول العمل في مراكز الفرز وإنشاء الحواجز الواقية والعلامات في مكاتب البريد. وتعزز هذه الرسالة بانتظام بواسطة مختلف وسائل التواصل.

وعلى سبيل المثال، صرّحت المؤسسة البريدية الأيرلندية An Post بأنها أتاحت معقم اليدين للعمال، وكذا الكمادات وواقيات الوجه والقفازات على النحو المطلوب. وبادرت إلى تجزئة أفرقة العمل وتقسيم أوقات بدء العمل لتقليل عدد الموظفين الحاضرين معاً في الموقع وتقليل مخاطر انتشار الفيروس. ومنعت جميع الزيارات غير الضرورية إلى مكاتبها ونفذت سياسة الحصول على طلب الدخول تنفيذاً صارماً. ووضعت حواجز واقية عند الاقتضاء وطبقت بروتوكول تنظيف شاملاً للمباني والمركبات المشتركة.^{١٢}

ووضع المستثمر البريدي الإيطالي أيضاً خطة صحية مفصلة تخص شبكة مؤسساته البريدية كاملةً، فضلاً عن المركبات ومكاتب البريد. ووزعت معدات الحماية على الموظفين لحمايتهم أثناء مزاوله عملهم اليومي ولضمان دخول الزبائن بأمان إلى مكاتب البريد في البلد.

ورُسمت في العديد من مكاتب البريد علامات على الأرض وعلقت ملصقات لمساعدة الزبائن على الحفاظ على مسافة مترين بين كل زبونين. وذكر أحد المستثمرين البريديين أنه قام بتطهير مكاتب البريد ومراكز المعالجة والمركبات كاملةً.

إصابة عمال قطاع البريد بالمرض

أكدت المنشورات الصحفية والصادرة على شبكة الإنترنت في مارس ٢٠٢٠، أن الآلاف من عمال البريد قد خضعوا للحجر الصحي منذ بداية الجائحة، وكانت نتيجة إصابة العديد منهم بفيروس كوفيد-١٩ إيجابيةً. كما أبلغ عن حالات وفاة في صفوف عمال البريد.^{١٣}

العمل عن بُعد وفرض الالتزام بتدابير الإغلاق على عمال البريد

في أوائل منتصف مارس ٢٠٢٠، بات بديهياً أن المؤسسات البريدية ينبغي عليها أن تلتزم التزاماً تاماً بإبطاء انتشار فيروس كوفيد-١٩ على الصعيد العالمي وصارت في حاجة إلى الامتثال إلى المبادئ التوجيهية في مجال الأمن والتوصيات الصادرة عن الحكومات وعن منظمة الصحة العالمية.

وأظهرت العديد من المؤسسات البريدية أنها تعطي الأولوية لاحتياجات العمال المعرضين للخطر ولذوي الأطفال في سن المدرسة. كما أصبح العمل يؤدي عن بُعد كلما أمكن ذلك، مع حضور الموظفين الأساسيين فقط اللازم حضورهم عين المكان في المرافق.

نقص في معدات الحماية

أشار العديد من المستثمرين البريديين، ليس فقط في البلدان النامية، إلى مسألة نقص معدات الحماية الشخصية (الكمادات، والقفازات المطاطية، والمطهرات الكحولية، وغيرها من المعدات).

الحد من عدد الموظفين المؤقتين

قلص بعض المستثمرين البريديين عدد الموظفين في المرافق البريدية. كما قلل المستثمرون من المخالطة المباشرة مع الآخرين وأغلقوا مكاتب البريد التي تستقبل أعداداً كبيرة من الزبائن وأقاموا نقاط تجميع خاصة.^{١٤}

تخفيض أجور الموظفين أو العمالة الزائدة

أظهرت الدراسات الاستقصائية المرجعية التي أجرتها شركة الخدمات الاستشارية البلجيكية (E-BISS International) بين مارس ومايو ٢٠٢٠، بين صفوف ٢٩ مستثمراً معيّنًا على صعيد أوروبا وسائر أنحاء العالم لقياس أثر الجائحة على الخدمات، أن بعض الموظفين حصلوا على إجازة مدفوعة الأجر لدى الثلث منهم. وإلى حد الآن، اضطر عدد قليل فقط من بينهم إلى اللجوء إلى إجراءات أكثر جذرية مثل خفض الأجور أو خفض العمالة الزائدة.^{١٥}

المسائل التشغيلية

اضطراب الشبكة اللوجستية البريدية والخدمات البريدية الدولية

عقب إعلان منظمة الصحة العالمية مرض كوفيد-١٩ جائحةً في ١١ مارس ٢٠٢٠، علقت معظم الحكومات الرحلات الدولية/المحلية وفرضت قيوداً على حركة الناس. وأغلقت الحدود الدولية لمنع انتشار الفيروس. وبسبب تعليق الرحلات الجوية، فقد المستثمرون البريديون عنصراً أساسياً في الخدمات اللوجستية البريدية.

ونتيجة لذلك، أعلنت العديد من البلدان بواسطة نظام معلومات الطوارئ التابع للاتحاد البريدي العالمي عن تعليق معالجة جميع البريد الدولي الوارد والصادر (بعائث بريد الرسائل، والطرود البريدية، والبريد العاجل الدولي).

خفض مراكز تقديم الخدمات وساعات العمل في مكاتب البريد

استجاب العديد من المستثمرين البريديين للحاجة إلى إبطاء انتشار كوفيد-١٩ من خلال تقليل مراكز تقديم الخدمات وتقليل ساعات العمل، مع تقليل بعض الخدمات التي تقدم خارج شبابتك البريد إلى الفترة الصباحية فقط.

^{١٣} www.wsws.org/en/articles/2020/06/10/usps-j10.html

^{١٤} postandparcel.info/120238/features/post-features/postal-operators-across-the-globe-make-operational-changes

^{١٥} www.parcelandpostaltechnologyinternational.com/features/postal-services-adapt-to-changing-demands-due-to-covid-19.html

^{١١} www.upu.int/Postal-social-and-financial-services-during-COVID-19

^{١٢} www.parcelandpostaltechnologyinternational.com/features/coping-with-covid-19-an-post.html

الخاصة بهم عقب تفشي جائحة كوفيد-١٩. ومن بين البلدان ٢٢ التي تمكنت من الرد على هذا الطلب، أشار نصفها إلى أن كميات البريد الخاصة بهم إما انخفضت أو ظلت ثابتة، وأعلن النصف الآخر منها عن زيادة ملحوظة في كميات بريدها. وفي حين لا يبرز هذا المثال بالضرورة واقع الاتجاهات العالمية، إلا أنه على ما يبدو يقدم رسالة متضاربة تشير إلى أن الأزمة كان لها أثر إيجابي على كميات البريد الداخلية.

صعوبة إيصال الإرساليات البريدية إلى وجهتها النهائية

قام المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي بتحليل تتبع انتشار البريد العالق من خلال مقارنة معدل البريد العالق المسجل في ٢٠٢٠ وقيمه القاعدية في ٢٠١٩. وفي آخر أسبوع من شهر أبريل ٢٠٢٠، بلغ الانتشار أعلى مستوى له في التاريخ (١٣٦٪) ثم تراجع لاحقاً ليبلغ نسبة ٧١٪ خلال الأسبوع الأول من شهر مايو ٢٠٢٠. ويبين هذا الشكل أنه نتيجة لأزمة كوفيد-١٩ تجاوزت نسبة صعوبة إيصال الصادرات إلى وجهتها النهائية ٧١٪ مقارنة بنسبتها في الأوقات العادية.

مسائل الأعمال/المسائل المالية

انخفاض كميات البريد

يبين حساب معدل نمو اللوجستيات الخفيفة الدولية الذي أجراه الاتحاد البريدي العالمي بأنه منذ بداية الأزمة تراجعت المبادلات العالمية العابرة للحدود فيما يخص جميع أصناف البريد (الرسائل، والطرود، والبريد العاجل) بنسبة ٢١٪.

وانقلب قطاع عالمي يوظف ما يزيد عن خمسة ملايين شخص وتقدر إيراداته بمليارات الدولارات رأساً على عقب على نطاق هائل.

الأثر على التدفقات الداخلية

لئن كان وقع أزمة الصحة العامة على السوق البريدية الدولية سلبياً في الغالب، فإن معالمة تبقى غير واضحة في الأسواق الداخلية. وطلبت المفوضية الأوروبية في عملية جمع بيانات أجرتها شهر أبريل ٢٠٢٠، من ٣١ بلداً الإفادة عن شكل التغيير الذي طرأ في كميات البريد

زيادة المدة المستغرقة في التخليص الجمركي

ارتفاع حالات التأخير في التخليص الجمركي هو أثر جلي آخر من الآثار المترتبة عن الجائحة نتيجة عمليات التفتيش الإضافية سواء المطبقة على بعائث البريد الصادر أو البريد الوارد. وتتجم عن مثل هذه الزيادة تكاليف إضافية بسبب الانتظار تتكبدها الشركات والزبائن لدى استيراد البعائث البريدية وتصديرها. وتزيد تمضية أوقات أطول في التوزيع من تكلفة الانتظار نسبياً فيما يخص المشتريات الدولية مقارنةً بتكلفة المشتريات الداخلية.

الجدول ١ - تعطيل إجراءات التخليص الجمركي

عناصر سلسلة الإمدادات	المدة التي تستغرقها عملية التخليص الجمركي
الطرود البريدية الصادرة	من ساعة واحدة إلى ٧١ ساعة
البريد العاجل الدولي الصادر	من ساعة واحدة إلى ٢٩ ساعة
الطرود البريدية الواردة	من ساعتين إلى ٦٤ ساعة
البريد العاجل الدولي الوارد	من ساعتين إلى ٣٤ ساعة

المصدر: النظام المتكامل للإبلاغ عن النوعية. ملاحظات: استناداً إلى القيم المتوسطة لأختام التوقيت الخاصة بالأحداث EMD و EME (الرسائل EMSEVT).^{١٨}

الحفاظ على معايير التوزيع لم يعد ممكناً

نظراً إلى الاضطرابات التي تشهدها سلسلة الإمدادات، أعلن مستثمرون معيّنون عديدون عدم قدرتهم على الحفاظ على نوعية الخدمة ذاتها، وذلك فيما يخص جميع فئات بعائث البريد (بريد الرسائل، والطرود البريدية، وبعائث البريد العاجل الدولي).

ولا يمكنهم تحديداً الحفاظ على معايير الخدمة المندرجة ضمن مختلف أطر الاتحاد البريدي العالمي - من قبيل صلة نوعية الخدمة بالنفقات الختامية، وقياس أداء الطرود البريدية، والقياسات المتصلة بأداء بريد الرسائل الخاضع للتتبع، وأداء خدمة البريد العاجل الدولي. وعليه، أعلن العديد من المستثمرين المعيّنين حالة القوة القاهرة فيما يتصل بتلك المعايير. (و جرى الاتفاق بالإجماع في تعاونية البريد العاجل الدولي على تعليق عقوبات الدفع وفقاً للأداء).

ممارسات عمل جديدة للحد من المخالطة المباشرة

اتخذت بعض البلدان قراراً بتقييد المخالطة المباشرة أثناء عمليات التوزيع. وقد غيرت بلدان مختلفة ممارسات العمل للحد من المخالطة عندما يستلم موظفو البريد الطرود الصادرة من الزبائن وعندما يتعين الحصول على التوقيع عند التوزيع.

ووضح أحد العاملين في البريد قائلًا: "تقرع على الأبواب ونضع الطرود/البعائث على عتبة الباب ثم نبتعد بخطوة، وعندما يأتي الشخص أمام الباب نخبره أن الطرد وُضع على العتبة ونسأله عن اسمه، ثم نوقع بأنه توزيع وفقاً لتدابير كوفيد-١٩، ومن ثمة لا يحصل أي اتصال مباشر إطلاقاً".^{١٦}

وقد تعيّن على بعض المؤسسات البريدية تقليل حجم البعائث بحيث يمكن لشخص واحد معالجتها. وطلب من الموظفين المسؤولين عن التوزيع الطرق على الباب والحفاظ على مسافة مترين في حال التوزيع في محل الإقامة.

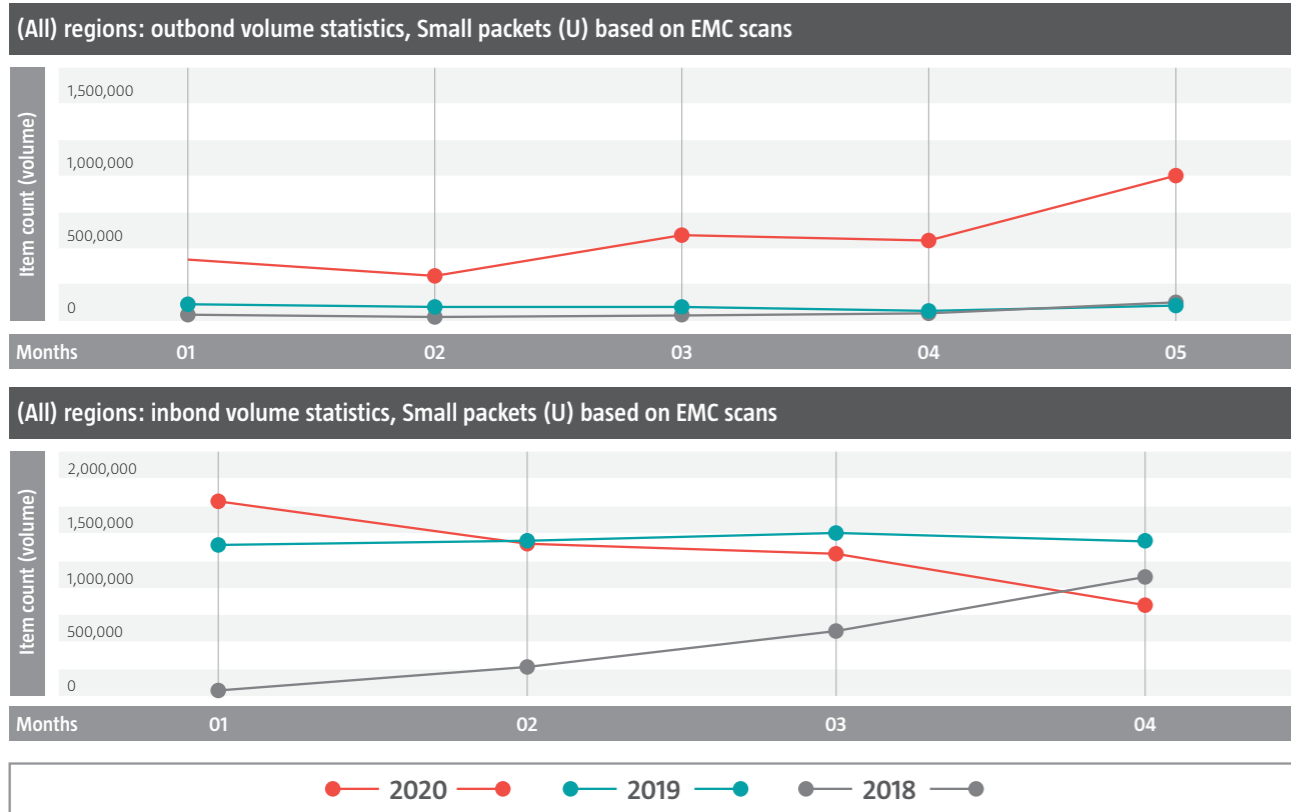
انخفاض حجم المدفوعات والخدمات المالية

نظراً لتقليص عدد مكاتب البريد المفتوحة والانخفاض المتوقع في المدفوعات البريدية، يرجح أن ينخفض عدد المعاملات وحجمها في عام ٢٠٢٠، مع انخفاض عدد الحسابات البريدية الجديدة أيضاً. وقد سجلت خدمات الدفع البريدي في الاتحاد البريدي العالمي بالفعل انخفاضاً بنسبة ٤,٣٪ في نهاية مارس ٢٠٢٠، مقارنة بالفترة نفسها من عام ٢٠١٩. وفي البلدان التي تعتمد اعتماداً كبيراً على تحويلات المهاجرين، من المرجح أن يكون تطور هذا الانخفاض مفزاً بشكل ملحوظ.^{١٧}

وتسببت الجائحة أيضاً في تعطيل الخدمات المالية، التي تمثل ما يصل إلى ٣٠٪ من الإيرادات البريدية لبعض المستثمرين المعيّنين. وحالت تدابير التباعد الجسدي دون أن يتمكن موظفو البريد من تسليم الأموال النقدية إلى المستفيدين.

انخفاض مستوى نوعية الخدمة

لم يُفلح في توزيع سوى بعثة واحدة من أصل كل بعثتين مرسلتين إلى الخارج منذ مايو ٢٠٢٠، وهو انخفاض ملحوظ مقارنة بالعام السابق. وقد أثرت التأخيرات في التوزيع والتخليص الجمركي الناجمة عن القيود المفروضة بسبب فيروس كورونا على نوعية الخدمة. وفي النصف الأول من عام ٢٠٢٠، استغرق البريد المتبادل بين الصين وأوروبا المنقل بالقطار، ما يتراوح بين ١٢ إلى ١٤ يوماً قبل وصوله إلى وجهته.



تراجع الطلب على الخدمات البريدية

عادة ما تلجأ الشركات إلى استخدام الخدمات البريدية بوصفها منتجاً وسيطاً ضرورياً لإنتاجها. ومن المنطقي أن يفضي تراجع الإمداد بالمنتجات في هذه الشركات جراء تفشي جائحة كوفيد-١٩ إلى تراجع الطلب على الخدمات البريدية.

انخفاض مداخيل المؤسسات البريدية

يسعى العديد من المستثمرين المعيّنين إلى موازنة نماذج أعمالهم عبر تحويل مجال تركيزها من بريد الرسائل إلى الطرود البريدية واللوجستيات والخدمات المالية. وعليه، سجلت حصة بريد الرسائل في إجمالي إيرادات المستثمرين البريديين انخفاضاً من نسبة ٤٥٪ عام ٢٠٠٨ إلى نسبة ٣٩٪ عام ٢٠١٨، لفائدة الطرود البريدية واللوجستيات التي سجلت نسبتها طفرة من ١٦,٣٪ إلى ٢٧,٢٪ خلال نفس الفترة.

وفي ظل أزمة كوفيد-١٩، يكون أي مستثمر تنتج الحصة الكبرى من إجمالي دخله عن البريد الدولي عُرضةً لخطر خسارة إيرادات تشغيلية هائلة نتيجة حالة الشلل التي يشهدها قطاع الملاحة الجوية والاضطرابات الأخرى في المبادلات عبر الحدود.

الأثر المالي/المشاكل المتعلقة بالميزانية

وفقاً لما أبلغت عنه البلدان فإن الآثار المالية كانت سينة في الغالب بسبب ارتفاع التكاليف المتكبدة عند وضع تدابير خاصة بالصحة والسلامة، وزيادة الإصابة بالأمراض التي فاقت المعدلات الطبيعية، وانخفاض المداخيل المتأتية أساساً من العملاء.

وفي دراسة استقصائية مقارنة أجرتها الشركة الاستشارية البلجيكية (E-BISS International)، أشار زهاء ٢٧٪ من المستثمرين المعيّنين الذين قدموا ردوداً إلى أنهم تقدموا بطلبات الحصول على الدعم المالي من حكوماتهم.

وأفاد أحد الإصدارات بأن الجائحة قد تسبب تراجع إيرادات مؤسسة بريدية ما في بلد صناعي معيّن بما يزيد عن ٢٢ مليار دولار من دولارات الولايات المتحدة خلال ١٨ شهراً المقبلة وبما يزيد عن ٥٤ مليار دولار من دولارات الولايات المتحدة على المدى الطويل.^{١٦}

ارتفاع/انخفاض مبيعات التجارة الإلكترونية

يشير تحليل أجراه الاتحاد البريدي العالمي إلى أن مبيعات التجارة الإلكترونية قد ارتفعت في البلدان الأعلى دخلاً، في حين كانت مستقرة أو شهدت تراجعاً في البلدان الأخرى.^{٢٠}

الدعم المُقدّم من المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي للتصدي لجائحة كوفيد-١٩

منذ بداية جائحة كوفيد-١٩، اتخذ المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي بالتعاون مع البلدان الأعضاء فيه والشركاء وأصحاب المصلحة سلسلة من التدابير الاستجابية لدعم المستثمرين المعيّنين خلال الأزمة الجارية وتزويدهم بالمعلومات فضلاً عن دعم التعاون المنهجي والتكنولوجي والتنظيمي والتقني من أجل تسهيل سير العمل اليومي للمؤسسات البريدية في الميدان ومساعدتها على الاستعداد لمرحلة التعافي.

وكان أكبر التحديات التي واجهت قطاع البريد خلال هذه الفترة حماية موظفيه والحفاظ على تدفق البريد في الوقت نفسه.

حماية العاملين في القطاع البريدي

خلال أزمة كوفيد-١٩، احتل العاملون في البريد الصفوف الأولى لمواجهة الجائحة العالمية من خلال ضمانهم لتوزيع البريد بانتظام ومشاركتهم في توزيع المعدات والأغراض الطبية الأساسية وتقديمهم للخدمات الاجتماعية. وبهذا الصدد، أطلق الاتحاد البريدي العالمي، بالتعاون مع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، مشروعاً يرمي إلى تزويد المؤسسات البريدية في أقل البلدان نمواً بلوازم الوقاية الشخصية التي تشتد الحاجة إليها. وتم اقتناء قرابة ١,٢ مليون كمادة طبية لفائدة ٣٦ مؤسسة بريدية في تلك البلدان.

وفي نفس الوقت، يواصل المكتب الدولي توفير المعونة التقنية في مجال إدارة مخاطر الكوارث من أجل تعزيز التأهب لحالات الطوارئ. ومنذ أبريل ٢٠٢٠، تقدم العديد من البلدان النامية بطلب الحصول على هذه المعونة التقنية من أجل تحسين قدراتها على التعامل مع الجوائح.

متابعة الوضع

وضع المكتب الدولي وحدة خاصة معنية باستمرارية العمليات لتقديم المساعدة فيما يتعلق بالتعامل مع الأزمة وتنسيق إجراءات الاتحاد البريدي العالمي الخاصة بالمسائل التشغيلية المتعلقة بالجائحة. وسعت هذه الوحدة أيضاً إلى إيجاد البدائل لتسهيل النقل الجوي للإرساليات البريدية المحجوزة في مكاتب التبادل (بما في ذلك توفير أحدث المعلومات عن التوافر الحالي ووضع شركات الشحن الجوي، والمعلومات بشأن وضع عبور الحدود بالنسبة للنقل البري، والربط مع شركاء جدد في سلسلة الإمدادات، ودعم إنشاء مسارات جديدة).

رسائل نظام معلومات الطوارئ (EmIS)

استناداً إلى رسائل نظام معلومات الطوارئ، أعدّ المكتب الدولي جدولاً يتضمن جميع التدابير التشغيلية التي اتخذتها المؤسسات البريدية نتيجة لجائحة كوفيد-١٩. وهذه المعلومات متاحة أمام جميع البلدان الأعضاء وتسمح لهم بالنفذ السريع واليسير إلى البيانات المصنفة بحسب البلد.

وظل المكتب الدولي على اتصال وثيق بالبلدان الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي ومستثمريها المعيّنين من أجل تقديم المشورة فيما يخص القيود المفروضة حالياً بسبب إلغاء الرحلات الجوية ونقص القدرة في مجال النقل.

وسائل النقل البديلة

أخذ المكتب الدولي يرصد الاضطرابات المترتبة عن جائحة كوفيد-١٩ في سلسلة الإمدادات البريدية العالمية بغية تحديد السبل الكفيلة بتخفيف وقعها. ودُعي المستثمرون المعيّنون إلى التواصل مع شركات النقل السطحي وتبادل أي معلومات عن قدرات النقل المتاحة. وجرى الاتصال أيضاً بشركات نقل جديدة وطلب منها النظر في إمكانية التعاون مع المؤسسات البريدية.

وبهذا الصدد، أنشئت قاعدة بيانات (في منصة البيانات الضخمة لنظام مراقبة النوعية) تُجمّع كل المعلومات المتاحة المتعلقة بالنقل البديل وهي متاحة لجميع البلدان الأعضاء. وتتضمن البيانات حلولاً جديدة تُستخدَم فيها السكك الحديدية، والشحن الجوي، والسفن، فضلاً عن المعلومات حول المسارات الجديدة والمشورة القانونية بشأنها. وأفضت مبادرات تبادل المعلومات إلى استحداث عدد هائل من الابتكارات وطرائق النقل الجديدة برأ، وبحراً، وجواً.

التعاون مع المنظمات الدولية

نسّق الاتحاد البريدي العالمي خلال هذه الفترة العصبية أنشطته وتعاون مع منظمة الطيران المدني الدولي واتحاد النقل الجوي الدولي ومنظمة الجمارك العالمية واللجنة الاقتصادية لأوروبا التابعة للأمم المتحدة ومنظمة التعاون بين هيئات السكك الحديدية والمجلس الدولي المعني بتنسيق النقل عبر أوروبا وآسيا من أجل الحفاظ على تدفق البريد.^{٢١}

وكان الهدف من العمل مع اتحاد النقل الجوي الدولي بحث إمكانية استخدام رحلات الشحن الجوي كبديل، وتشجيع الحكومات على تسريع الإجراءات وتخفيف القيود المفروضة للإبقاء على خطوط الإمدادات بالشحن الجوي، وتبادل أحدث المعلومات فيما يخص توافر شركات نقل الشحن الجوي حالياً ووضعها.^{٢٢}

وكان الهدف من العمل مع منظمة التعاون بين هيئات السكك الحديدية تحويل الدراسات التجريبية إلى واقع عملي، مما يتيح استخدام شبكة السكك الحديدية كبديل لنقل كميات البريد الهائلة بين آسيا وأوروبا.

وفيما يخص منظمة التجارة العالمية، كان هدف التعاون معها تبادل المعلومات عن سلسلة الإمدادات العالمية وضمان نقل البعثات بفعالية عبر الحدود بالنظر إلى تحوّل المؤسسات البريدية صوب استخدام وسائل نقل جديدة خلال هذه الفترة.

الافتراضات المتعلقة بالصحة العامة

سيظل الفيروس المسبب لجائحة كوفيد-١٩ متفشياً إلى غاية اكتشاف لقاح واستخدامه على نطاق واسع.

لا يُرَجَّح أن يكون اللقاح متاحاً للاستخدام على نطاق واسع لفترة تتراوح بين ٦ أشهر و١٢ شهراً.

خلال هذه الفترة، سيسمح التحسن في فهم الفيروس وإجراء التجارب لمسؤولي الصحة العامة توخي ما يكفي من الدقة لدى اتخاذ تدابير كبح معدلات الإصابة به.

سيكون للزيادات المسجلة في الأمراض والظروف الصحية الخطيرة وقع على موظفي البريد.

يمكن غلق المؤسسات والحدود الوطنية والأقاليم/المناطق المحلية لفترات قصيرة إلى غاية استخدام اللقاح على نطاق واسع.

سيظل الأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن ٦٠ عاماً والموظفون الذين يعانون من حالات صحية خطيرة ضعفاء بشكل خاص طيلة هذه الفترة.

ستظل استراتيجيات التدريب والتواصل بوضوح مع الموظفين والزبائن هامة للغاية، وذلك بالاعتماد أكثر على وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الشبكية لنشر الأخبار والسلوكيات الوقائية والبروتوكولات والمستجدات المتعلقة بالنظافة (غسل اليدين، وآداب السعال/العطاس، والتباعد الاجتماعي، وعمليات التلقيح، وما إلى ذلك).

سيُلزَم أيضاً اتخاذ التدابير الوقائية بما فيها التباعد الاجتماعي، واستخدام معدات الوقاية (الكمامات الطبية، والقفازات المطاطية، والمعقمات، وما إلى ذلك)، وتكرار تنظيف وتعقيم الأسطح المعرضة للمس بكثرة والعربات ومكاتب البريد.

من المتوقع فرض قيود على السفر وخلق للحدود بدرجات متفاوتة وفقاً لتطور الوضع.^{٢٤}

التأهب للبدء من جديد بعد الجائحة

لم يكن التخطيط قط مهمة سهلة للغاية، ولكنها زادت صعوبة بتفشي أزمة كوفيد-١٩.

وفي هذه المرحلة من الأزمة، يتعين على القادة التركيز في استراتيجياتهم على تحديين أنيين هما: إعداد خطط البدء من جديد والتعافي، وافتراض سيناريوهات تتعلق بالطلب في القطاع البريدي خلال الفترة المقبلة التي تمتد من ١٢ إلى ١٨ شهراً. ولكنهم يصدد التفكير أيضاً في التغييرات التي ستحدثها الجائحة في معالم القطاع البريدي على المدى الطويل.^{٢٣}

وضع افتراضات تناسب "الوضع الطبيعي الجديد"

وبالنظر إلى الشكوك السائدة بشأن المدة التي ستستغرقها جائحة كوفيد-١٩ والمسار الذي ستأخذه والأثر الذي ستخلفه في نهاية المطاف على قطاع البريد بشتى أنحاء العالم، جرت مراعاة عوامل وافتراضات متعددة لدى إعداد هذا الدليل. وبالمثل، يمكن أن يستخدم المستثمرون المعينون الافتراضات ذاتها في إعداد خطط الطوارئ والتعافي من الكوارث واستئناف الأعمال الخاصة بهم.

الفصل الخامس:

افتراضات الأزمة

الافتراضات المتعلقة بالاقتصاد/التجارة العالميين

تشير توقعات صندوق النقد الدولي إلى أن هذا التراجع المسجل سيكون أسوأ انكاس اقتصادي يشهده العالم منذ الكساد الكبير، بل إنه سيكون "أكثر سوءاً" من الركود الكبير لعام ٢٠٠٩.^{٢٥}

تشير التوقعات إلى تسجيل ركود حاد في ٢٠٢٠ وانتعاش بطيء في ٢٠٢١.

قد يستغرق سوق العمل وقتاً طويلاً لينتعش كلياً مما سيؤدي إلى تفاقم أوجه التفاوت في الدخل وزيادة الفقر.^{٢٦}

ستستمر تجارة البضائع العالمية في الانخفاض بنسبة تتراوح بين ١٣٪ و ٣٢٪ في ٢٠٢٠.

في عام ٢٠٢١، من المتوقع أن تشهد التجارة انتعاشاً لكنه سيتوقف على المدة التي ستستغرقها الجائحة وعلى مدى نجاعة سياسة الاستجابة التي ستتبع.

ستعاني كل المناطق تقريباً من تراجع بأرقام عشرية في المبادلات التجارية في عام ٢٠٢٠، حيث ستكون الصادرات من أمريكا الشمالية وآسيا الأكثر تضرراً.

من المحتمل أن يسجل الهبوط الأكثر حدة في القطاعات التجارية التي تملك سلاسل قيمة معقدة تحديداً المنتجات الإلكترونية ومنتجات صناعة السيارات.

من المحتمل أن يكون قطاع التجارة في الخدمات الأكثر تضرراً بشكل مباشر من جائحة كوفيد-١٩ نتيجة للقيود المفروضة على النقل والسفر.^{٢٧}

تبيّن مسيرة التعافي التي وردت نماذج عنها في بعض التحليلات بأن معدلات الناتج المحلي الإجمالي في العالم لن تعود إلى تلك المسجلة في ديسمبر ٢٠١٩ إلى غاية الربع الثاني أو الثالث من عام ٢٠٢١.

من المتوقع أن تسلك مختلف البلدان والأقاليم نهجاً متباينة في سبيل التعافي، وفقاً لمسارات فردية تخضع للتفاعل بين خبرتهم في احتواء جائحة كوفيد-١٩ وإدارة تفشيها والخصائص الاجتماعية والاقتصادية الأساسية التي يتميز بها كل بلد أو إقليم.^{٢٨}

من المتوقع أن تؤدي جائحة كوفيد-١٩ إلى تكاليف اقتصادية مدمرة في البلدان النامية.

قد يرتفع الطلب على الأغذية والمساعدة الطبية والمواد الأساسية الأخرى في البلدان النامية، ولكن سيقابل هذا الارتفاع، بل سيزيد عليه، انخفاض في الطلب على السلع غير الأساسية مثل الملابس ومختلف الخدمات.

سيترجع الطلب أيضاً بفعل عوامل أخرى مثل تأخير المشترين الأجانب للطلبات أو سحبهم لها وإلغاء الرحلات السياحية. وعلاوة على ذلك، سيؤدي الهبوط في أسواق الأوراق المالية إلى تآكل ثروات الناس وكبح رغبتهم في الإنفاق.

ستشهد التحويلات المالية إلى البلدان التي لديها عدد كبير من العمال المهاجرين تباطؤ بسبب التسريح من العمل وتأخر دفع الرواتب في أوروبا والشرق الأوسط والولايات المتحدة حيث يعيش ويعمل أغلبهم.

سيكون لانخفاض الطلب على الاستهلاك الداخلي عموماً وقع سلبي في الإنتاج والتشغيل. وقد يكون لتراجع الطلب الاستهلاكي أثر ضئيل على التصنيع بحيث يمكن للشركات في حال حصولها على قروض تكوين احتياطات من السلع تامة الصنع عوضاً عن خفض الإنتاج وتسريح العمال. ولكن من المرجح أن تكون الآثار على قطاع الخدمات المحدودة خطيرة.^{٢٩}

الافتراضات المتعلقة باتجاه التنمية البريدية

أعد الاتحاد البريدي العالمي ثلاث سيناريوهات محتملة تتعلق بمستقبل المستثمرين المعيّنين. ويتنبأ أولها، وهو الأكثر تشاؤماً، بعدم قدرة المستثمرين البريديين على العودة إلى مواقعهم السابقة. وفي الثاني، ستظهر بوادر التعافي ولكن لن تتمكن الخدمة البريدية من عكس اتجاه التراجع. وفي السيناريو الثالث، ستعود الأمور إلى ما كانت عليه بسرعة وستتمكن من استغلال الفرص الجديدة وإحداث تغييرات هيكلية إيجابية.

ليس هناك ما يدل على أن الأداء الذي سيشرهه تطور الطلب على الخدمات المالية وغيرها من المنتجات البريدية سيكون مختلفاً عن الطلب الإجمالي على الخدمات في الاقتصاد الحقيقي. ولذلك، يمكن افتراض أن الطلب على الخدمات المالية وغيرها من المنتجات البريدية سينحوا منحى التقلبات الدورية.

وفيما يخص بريد الرسائل حيث البدائل الرقمية متوافرة بشكل أيسر، ستتسارع وتيرة استبدالها أكثر، مما سيؤدي إلى تسجيل انخفاض لا مثيل له.

من المتوقع أن ينمو الطلب على الطرود البريدية بالنظر إلى ارتباط هذا القطاع بالأنشطة الاقتصادية المنتجة والطلب على خدمات التوزيع المادية معاً، وتعزيزه بفضل التجارة الإلكترونية.

سوف تتواصل الاستعاضة عن الرسائل بالبريد الصغيرة وستستمر سوق التجارة الإلكترونية الواعدة في تلبية حاجات آلاف الملايين من الزبائن في شتى أنحاء العالم.

سيصبح دعم المنشآت المتوسطة والصغيرة أمراً غاية في الأهمية بالنظر إلى حاجتها إلى وسائل معقولة التكلفة ومباشرة لشحن بضائعها وتوزيع سلعها إلى الزبائن في شتى أنحاء العالم.

ستنشأ حاجة إلى الرقمنة وخدمات إلكترونية أكثر نجاعة لتحسين التوزيع وتسهيل تعافي المستثمرين البريديين وأعمالهم.

من المتوقع تحديث نماذج الأعمال الجديدة التي طبقها المستثمرون البريديون خلال الأزمة وتحسينها حتى تصبح "الوضع الطبيعي الجديد".

لا تزال رقمنة العمليات البريدية بما فيها الخدمات المالية تحدياً في عدد من الاقتصادات الناشئة. ويعزى هذا عادة إلى مسائل متنوعة، بما فيها انعدام إطار عمل واضح لسياسة الخدمات المالية البريدية والاستثمار المحدود في المؤسسات البريدية ومقاومة السكان للتغيير وغياب القيادة في المؤسسات البريدية التي من شأنها أن تقود عملية التحول الرقمي.^{٣٠}

٢٥ en.wikipedia.org/wiki/COVID-19_recession

٢٦ blogs.imf.org/2020/06/24/reopening-from-the-great-lockdown-uneven-and-uncertain-recovery

٢٧ www.wto.org/english/news_e/pres20_e/pr855_e.htm

٢٨ home.kpmg/xx/en/home/insights/2020/06/covid-19-and-the-global-economy.html

٢٩ www.ipsnews.net/2020/04/the-economic-impact-of-covid-19-on-developing-countries

الافتراضات المتعلقة بالعمليات البريدية

سيستمر العمل عن بُعد بالنسبة إلى بعض الفئات من الموظفين إلى غاية التوصل إلى لقاح واستخدامه على نطاق واسع.

ما إن يتحسن الوضع في البلدان بقدر يتيح استئناف الخدمات البريدية كلها، يمكن إعادة فتح مكاتب البريد بصفة تدريجية وعودة إلى ساعات العمل/التشغيل ومواعيد التوزيع العادية وعودة جميع الموظفين إلى العمل.

ما إن يصبح بالإمكان عودة الخدمات البريدية إلى الوضع العادي، ستوضع معايير التوزيع وضمانات نوعية الخدمة من جديد بالنسبة إلى كل فئات البعثات البريدية، فضلاً عن الأجور المرتبطة بالتنوع.

من المتوقع أن يضطر المستثمرون البريديون إلى مواصلة استخدام الشحن الجوي أو إيجاد وسائل نقل بديلة مثل القطارات والسفن في مبادلاتهم البريدية الدولية إلى غاية رفع كافة القيود على الرحلات الجوية وإعادة فتح الحدود الوطنية.

من المتوقع أن تتواصل حالات التأخير في الإجراءات الجمركية إلى غاية انتهاء جائحة كوفيد-١٩ عالمياً.

ستستأنف المبادلات البريدية تدريجياً نتيجة لرفع القيود المفروضة على السفر وفتح الحدود الوطنية.

من المتوقع الإبقاء على بعض الممارسات التي طبقت خلال تفشي وباء كوفيد-١٩ لوقت طويل بغية الحد من الاحتكاك الجسدي، مثل تدابير التباعد الاجتماعي في مكاتب البريد والممارسات الجديدة الخاصة باستلام الطرود من الزبائن والتوقيع لدى الاستلام.



ولكن ينبغي لقادة الاستراتيجيات في هذه المرحلة من أزمة كوفيد-١٩ أن يركزوا على تحديين مباشرين ألا وهما: إعداد خطط البدء من جديد والتعافي، واقتراض سيناريوهات تتعلق بالطلب في القطاع البريدي تمتد طيلة ١٢ و ١٨ شهراً المقبلة.

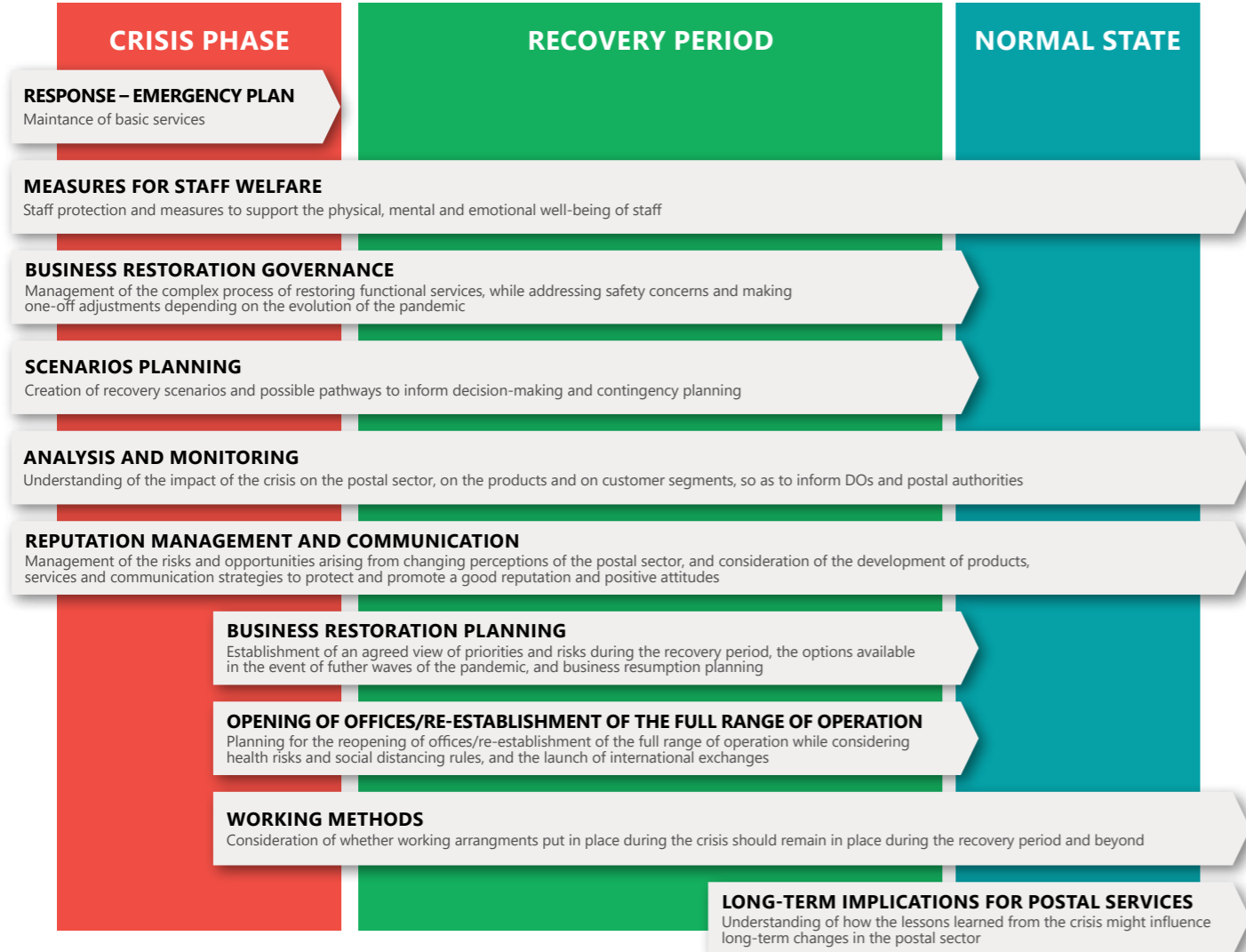
وهم بصدد التفكير أيضاً في التغييرات التي ستخلفها الجائحة في معالم القطاع البريدي على المدى الطويل.^{٣٢}

من الاستجابة للأزمة إلى استئناف الأعمال وتجديدها

وبناء على ذلك، يمكن تمييز ثلاث مراحل لهذه الجائحة وهي: مرحلة الأزمة وفترة التعافي والوضع "الطبيعي". وترد فيما يلي مختلف الإجراءات التي يمكن للسلطات البريدية اتخاذها في كل مرحلة من المراحل:

Overview of recovery period planning

From a response to the crisis towards business resumption and renewal of the postal sector



المراحل

في ظل الظروف العادية، تتمثل أول مرحلة في مرحلة ما قبل الأزمة التي تستعد خلالها منظمة ما لمواجهة أزمة محتملة عن طريق وضع خطة وتشكيل فريق لإدارة الأزمة وإيجاد استراتيجيات لتذليل المخاطر في حالة وقوع أزمة ما. وتنشأ ثاني مرحلة في منتصف الأزمة، وتعكف المنظمة خلالها على التصدي لأزمة جارية. وتتمثل المرحلة النهائية في مرحلة ما بعد الأزمة التي يقوم خلالها فريق إدارة الأزمة بتقييم نجاعة الأعمال التي أداها واستخدام الدروس المستفادة منها في تنقيح خطتهم لإدارة الأزمة.^{٣١}

الفصل السادس:

نظرة شاملة عن التخطيط

الاستجابة - خطة الطوارئ

في بداية الأزمة، سيلزم إنشاء فريق لإدارة الأزمة وتنفيذ خطط الطوارئ والحالات العارضة من أجل حماية الموظفين والزبائن وإن أمكن الإبقاء على الخدمات الأساسية.

التدابير الخاصة برفاه الموظفين

ينبغي اتخاذ تدابير حماية الموظفين ودعم عافيتهم الجسدية والعقلية والعاطفية منذ البداية والالتزام بها إلى غاية عودة الوضع إلى مجراه العادي ورفع جميع القيود المفروضة.

إدارة استعادة الأعمال

ترمي هذه الإجراءات إلى ضمان إدارة العملية المعقدة المتمثلة في استعادة الخدمات الوظيفية، وفي نفس الوقت التصدي للشواغل المتعلقة بالسلامة وإجراء تعديلات غير متكررة تتماشى مع تطور الجائحة.

التخطيط للسيناريوهات

تشمل هذه الأنشطة وضع سيناريوهات للتعافي ومسارات محتمل بغية إعلام صناع القرار والتخطيط للحالات العارضة. ولقد أن أوان التحلي بالمرونة وروح الابتكار، فالمؤسسات البريدية تعكف على توسيع نطاق خدماتها الاجتماعية والمالية والتجارية من أجل دعم الحكومات.

التحليل والرصد

لا بد من تحليل وقع الأزمة على قطاع البريد وعلى المنتجات والزبائن. وينبغي البدء في هذا التحليل مع بداية الأزمة والمواصلة فيه إلى غاية عودة الوضع إلى مجراه العادي ورفع القيود المفروضة.

إدارة السمعة والإبلاغ

ينطوي ذلك على إدارة المخاطر والفرص المترتبة عن تغير الآراء إزاء القطاع البريدي، والنظر في تطوير المنتجات والخدمات واستراتيجيات الإبلاغ من أجل حماية السمعة الجيدة والسلوكيات الإيجابية والترويج لها. وينبغي البدء في هذه الأنشطة مع بداية الأزمة والمواصلة فيها إلى غاية عودة الوضع إلى مجراه العادي ورفع القيود المفروضة.

التخطيط لاستعادة الأعمال

لا بد من وضع الأولويات والمخاطر خلال فترة التعافي بالإضافة إلى الخيارات المتاحة في حال ضربت موجات جديدة من الجائحة. وتتضمن هذه الإجراءات أيضاً التخطيط لاستئناف الأعمال وينبغي البدء في تنفيذها في منتصف مرحلة الأزمة والمواصلة فيها إلى غاية عودة الوضع إلى مجراه العادي ورفع القيود المفروضة.

فتح المكاتب/استئناف العمليات كافة

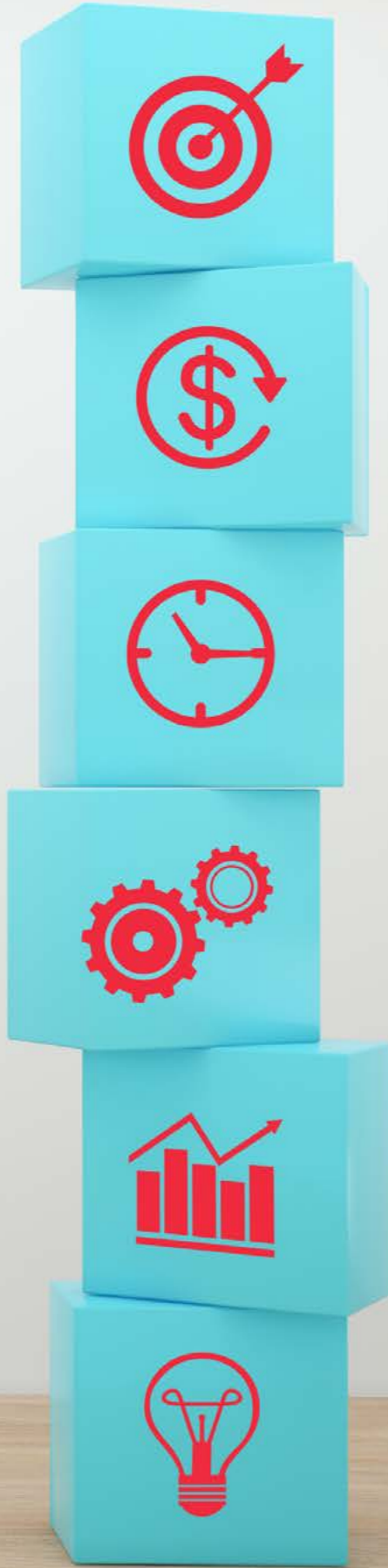
ينبغي مراعاة المخاطر على الصحة وقواعد التباعد الاجتماعي لدى التخطيط لإعادة فتح المكاتب/استئناف العمليات كافة بما في ذلك استهلال المبادلات الدولية.

طرائق العمل

في هذا المقام، لا بد من مراعاة ما إذا كان ينبغي الإبقاء على ترتيبات العمل التي وُضعت أثناء الأزمة في مرحلة التعافي وما يليها. ومن الضروري مواصلة الابتكار. وكما ذكر آنفاً، لا تُعدُّ الرقمنة والخدمات الإلكترونية الأكثر نجاعة مجرد سيل جديدة لتحسين التوزيع بل إنها دليل قوي على التزام قطاع البريد بتقبل التغيير.

الآثار على الخدمات البريدية على المدى الطويل

الغرض هو فهم كيف سيكون وقع الدروس المستفادة من الأزمة على التغييرات التي ستطرأ على القطاع البريدي على المدى الطويل.



الفصل السابع: تعزيز التعافي

الاعتبارات الرئيسية

تتمثل الاعتبارات الرئيسية الواجب مراعاتها في خطط الطوارئ والتعافي واستئناف الأعمال فيما يلي:

الاعتبارات
الرئيسية في
التخطيط للمستقبل

ما إن تقرّر المنظمة ما هي عناصر العمل الحيوية وتبعات الخسارة المحتملة لهذه العناصر، يمكنها عندئذ إعداد خطط للعمل في إطار هذه الحالات. وينبغي لها أن تختار استراتيجيتها - تحدّد إلى ما ترمي إليه أهدافها هل للتعافي أم لاستمرار الأعمال، وما يجب فعله على المدى القصير مقابل المدى الطويل.

خطة

الطوارئ

الاستجابة

(الحفاظ على سير العمل)

خطة

التعافي

التعافي

(تعظيم القيمة، والمخاطر، والتكاليف)

خطة

استئناف الأعمال

التجديد

(استغلال الدروس المستفادة
والفرص المتاحة)

وترد فيما يلي بعض الأمثلة عن أهداف استمرارية الأعمال والتدابير الخاصة بكل مرحلة:

الاستجابة

الحفاظ على سير العمل

إدارة حماية الموظفين ورفاههم:

- اعتماد التدابير الوقائية
- التشديد على السلامة/التباعد الاجتماعي
- الإكثار من التواصل للإبلاغ عن الأسباب ومجريات الأمور

تقليل الأثر على العمليات إلى أدنى حد:

- إمكانية استخدام رحلات الشحن الجوي
- الالتقاط الرقمي للتوقيع
- تعزيز خطة استمرارية الأعمال
- استخدام مكاتب البريد المتنقلة

التخفيف من المخاطر على الأعمال:

- التركيز على الطرود البريدية/التجارة الإلكترونية
- تنفيذ نماذج الأعمال الجديدة
- تحديد فرص لتحرير التدفق النقدي

أنشطة الدعم التي يضطلع بها الاتحاد البريدي العالمي

- اقتناء معدات الوقاية
- تقديم المعونة فيما يتعلق بمكاتب البريد المتنقلة
- تحديث وثائق الاتحاد البريدي عند الاقتضاء
- إنشاء قاعدة بيانات مشتركة بين المنظمات

التعافي

تعظيم القيمة، والمخاطر، والتكاليف

توسيع مهارات الموظفين:

- مواصلة تطبيق التدابير الوقائية
- تمكين الموظفين
- البدء في التدريب على استخدام التكنولوجيا الجديدة

تكريس نهج موجه نحو الخدمات:

- تنفيذ نظام الإقرارات الجمركية/الرسائل ITMATT
- استئناف/تحسين العمليات
- استهلاك منصة خاصة بالمنشآت الصغيرة والمتوسطة
- دمج التكنولوجيا الجديدة

تعظيم قيمة الأعمال:

- إعداد نهج خاص بالتجارة الإلكترونية
- منصة نمو خاصة بالمنشآت الصغيرة والمتوسطة
- تحديث نماذج التسعير الحالية

أنشطة الدعم التي يضطلع بها الاتحاد البريدي العالمي

- استراتيجية الخدمات المالية الرقمية بواسطة آلية المساعدة التقنية في مجال الإدماج المالي وتقييم درجة الاستعداد للدفع في مجال التجارة الإلكترونية
- أفضل الممارسات التنظيمية
- منصات تقاسم المعارف الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي
- تحديث بعض قواعد الاتفاقية

التجديد

استغلال الدروس المستفادة والفرص المتاحة

تعزيز الرقمنة باتباع ممارسات مرنة:

- بناء ثقافة إدارة المنتجات
- توفير منصات الخدمة الذاتية

تشجيع الابتكارات في مجال البنية التحتية:

- التحول الرقمي في مرحلة ما بعد جائحة كوفيد
- إيجاد سبل جديدة تربط بين المؤسسات البريدية والمواطنين
- اغتنام الفرص التي توفرها السوق

التعامل مع "الوضع الطبيعي الجديد" في مرحلة ما بعد كوفيد:

- تعريف الدور الجديد فيما يخص سياسات الحكومة الاجتماعية
- تبني مفهوم استخدام التحكم الآلي في عمليات الفرز

أنشطة الدعم التي يضطلع بها الاتحاد البريدي العالمي

- الاستعداد لبرامج التجارة الإلكترونية من الناحية الرقمية
- استخدام هياكل الحوسبة السحابية متعددة الأوساط وحوسبة الحافة

الآثار المالية

في التخطيط للجائحة، يجب العناية باختيار حلول مرنة تغطي مجالاً واسعاً من الأحداث نظراً إلى أنه لا يمكن معرفة الأثر الحقيقي للجائحة ما لم يحدث فعلاً. وبما أن الجائحة ستضرب على شكل موجات، قد يلزم أيضاً توخي حلول عديدة لتنفيذها كلما استدعت الحاجة إلى ذلك.^{٣٣}

تجدر الإشارة إلى أن الاستجابة العاجلة للجائحة قد تولد نفقات معينة تشمل ما يلي:^{٣٤}

أجر الساعات الإضافية لموظف خاضع للحجر الصحي

فرز الموظفين الأساسيين واستدعاءهم للعمل

تكلفة تركيب حواجز مادية دائمة للفصل بين الموظفين والجمهور

التدريب

تدابير الصحة والسلامة

معدات الحماية الشخصية

بلاغات الصحة العامة ومعلومات السلامة

تطهير/تعقيم/إزالة الفيروس في المنشآت (الوقت، المعدات، واللوازم)

لوازم وأدوات تكنولوجيا المعلومات اللازمة للعمل عن بُعد

تنفيذ طرائق ومعدات جديدة من أجل التوزيع بدون مخالطة

وسائل نقل بديلة جديدة

تطبيق إجراءات أمنية/قانونية إضافية

ومن البديهي أيضاً أن تترتب تكاليف عن الأنشطة التي تُنفذ في إطار خطط تعافي الأعمال واستئنافها. وقد تكون هذه التكاليف باهظة نظراً للموارد اللازمة في رقمنة العمليات البريدية وحلول تكنولوجيا المعلومات الجديدة والابتكارات في مجال التوزيع وما إلى ذلك. وبناء عليه، يتعين على كل مستثمر معين أن يخطط بعناية لميزانيته وأنشطته بالاستناد إلى تحليل المخاطر والمتطلبات الخاصة به فقط - وليس وفق خطة نمطية.

ويُوصى بأن تستفيد البلدان من آليات الدعم القائمة للاتحاد البريدي العالمي خلال تنفيذ خطط التعافي أو استمرارية الأعمال أو استئناف الأعمال الخاصة بها.

وتشمل مخططات الدعم الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي ما يلي:

صندوق الطوارئ والتضامن

صندوق الطوارئ والتضامن هو آلية لتقديم المساعدة الطارئة. وفيما يتعلق بجائحة كوفيد-١٩، أعدت مديرية التنمية والتعاون التابعة للمكتب الدولي مشروعاً لتزويد أقل البلدان نمواً بمعدات الحماية الشخصية.

صندوق التعاون بين صندوق نوعية الخدمة وصندوق الطوارئ والتضامن

أنشئ هذا الصندوق بغية استخدام موارد صندوق نوعية الخدمة في تقديم المساعدة في حالات الكوارث. ومنح بلدًا واحدًا من أمواله المتاحة في الصندوق مساهمة قيمة للإغاثة من جائحة كوفيد-١٩.

صندوق مواجهة الكوارث

صندوق مواجهة الكوارث هو آلية مساعدة ترمي إلى دعم الشبكة البريدية كي تقاوم الكوارث. وفي حين يُوجه صندوق الطوارئ والتضامن إلى المساعدة على التعافي في مرحلة ما بعد الكوارث، يساعد صندوق مواجهة الكوارث على الاستعداد في المرحلة التي تسبق وقوع الكوارث.

وعلى الرغم من أن اليابان هي حالياً البلد المانح الوحيد في الصندوق، إلا أن بلداناً/منظمات أخرى يمكنها تقديم المساهمات. وفي سياق هذه الجائحة، أعلنت مديرية التنمية والتعاون للبلدان الأعضاء بتوافر صندوق مواجهة الكوارث. وتلقت المديرية طلبات متعددة متعلقة بجائحة كوفيد-١٩ في إطار الصندوق.

ميزانية التعاون التقني

يمكن للمكتب الدولي في حالات الضرورة القصوى أن يستخدم الميزانية المخصصة للتعاون التقني فضلاً عن المساهمات الطوعية للبلدان، على سبيل المثال، من أجل اقتناء معدات الحماية الشخصية.

وخلال جائحة كوفيد-١٩، مَوَّل اقتناء الكمامات الطبية لفائدة أقل البلدان نمواً إلى حد كبير عن طريق موارد ميزانية الاتحاد البريدي العالمي المخصصة للتعاون التقني، بالإضافة إلى مساهمات خاصة قدمتها جمهورية الصين الشعبية، وفرنسا، واليابان، وسويسرا.

وعلاوة على ذلك، يمكن أيضاً تمويل المساعدة المقدمة للبلدان النامية في إطار مشاريع استئناف الأعمال (التدريب والمهام الاستشارية واقتناء المعدات) من ميزانية التعاون التقني.

الفصل الثامن:

إعداد خطة الطوارئ

المبادئ اللازم مراعاتها

السرعة والنطاق والمساواة هي المبادئ التوجيهية التي يُستشهد بها خلال هذه الفترة المستعصية الأولى منذ وقوع الجائحة.^{٣٥}

وعندما يتعلق الأمر بصياغة خطة ما، يتبادر إلى الذهن في بعض الأحيان أنه كلما كان حجم المستند كبيراً كلما كانت فائدته أعظم. ولكن، على النقيض تماماً، يتعين أن تعرض الخطط بإيجاز التهديدات والمخاطر والإجراءات اللازم اتخاذها.^{٣٦}

ضمان سلامة الموظفين والحفاظ على سير العمل

تذكير: ينبغي أن تمنح سلامة موظفي القطاع البريدي وحمائهم الأولوية القصوى.

وثمة عشر نقاط أساسية ينبغي مراعاتها في إعداد خطة ناجحة للطوارئ/الحالات العارضة، وهي كالتالي:^{٣٧}

١ تنسيق الاستجابة الخاصة بكم: إنشاء فريق مخصص خاضع للإدارة العليا ليتولى مسؤولية تقييم وإدارة الأثر المحتمل للأزمة (والتدابير التي وضعتها الحكومة والسلطات للتصدي لها).

٢ إدارة الوقع على القوى العاملة: يتعين على الموظفين الامتثال للواجبات المتعلقة بالصحة والسلامة بالإضافة إلى الواجبات الأعم فيما يتعلق بالرعاية وحسن النية المستحقة من العمال.

٣ إدارة المخاطر التعاقدية: تقييم الأثار المحتملة على زبائنكم وعقود سلسلة الإمدادات الخاصة بكم. والنظر في الطريقة التي يمكن أن تؤثر بها الأزمة على قدرتكم على الوفاء بالتزاماتكم التعاقدية (سواء بصفة مباشرة أو بسبب مشاكل في سلسلة الإمدادات الخاصة بكم). وتقييم ما لكم من حقوق في حالة عدم تمكن نظيركم من أداء العمل.

٤ إدارة الترتيبات المالية: قد يتعين على جهة الدفع والجهة المستفيدة أن تستعرضا المستندات المالية والترتيبات ذات الصلة بغية تقييم العواقب المحتملة والتدابير الطارئة.

٥ مراعاة مخاطر الإعسار: استعراض وضعكم المالي والوضع المالي لأي نظراء تعاقدتم معهم.

٦ توفير البيانات والمستندات المناسبة: التأكد من الامتثال لتشريع حماية البيانات ذات الصلة. ففي الاتحاد الأوروبي، تخضع البيانات المتصلة بالصحة إلى حماية معززة بموجب اللائحة العامة لحماية البيانات تحت بند "فئات البيانات الخاصة".

٧ النظر في مطالبات التأمين المحتملة: النظر في إمكانية المطالبة بالتعويض عن عواقب أي انقطاع للأعمال بموجب سياسات التأمين الحالية، ومناقشة أي حاجة لتغطية حالات محددة وجديدة للتعرض للمخاطر مع سمسرة التأمين.

٨ إدارة الخطر التشغيلي الأوسع نطاقاً: استعراض الآثار التشغيلية على نطاق أوسع؛ وتعطيل سلسلة الإمدادات؛ والإمداد باللوجستيات (والتكاليف المتكبدة) على نطاق أوسع نتيجة إعاقه "عودة الأعمال إلى ما كانت عليه"؛ وعدم التمكن من عقد الاجتماعات والفعاليات المادية أو حضورها؛ وضمان الحد الأدنى من مستويات التوظيف اللازمة للحفاظ على سير العمليات؛ والاضطرابات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات؛ والمشاركة في الزيارات الميدانية وحضور الاختبارات وعمليات التفتيش؛ وحضور الفعاليات بالغة الأهمية؛ وعدم القدرة على الحصول على التوقعات وما إلى ذلك.

٩ مراعاة الوقع على معاملات الاندماج والشراء المحتملة: قد تود الشركات التي هي بصدد الدخول في معاملات الدمج والشراء مع أطرافٍ يُحتمل أن يكون لها روابط تجارية مع مناطق أو قطاعات متضررة، النظر في تأخير ذلك أو اتخاذ إجراءات تحميها، مثلاً عبر تدابير الحيطة المكتيفة حسب الحالة أو وضع شروط أو حقوق إنهاء العقد أو تعهدات ما قبل الإنجاز والضمانات أو التعويضات.

١٠ الاطلاع على المستجدات المتعلقة بالحقوق والالتزامات: ضمان إطلاع الفريق الذي يقود عملية الاستجابة بتطورات الوضع.

^{٣٥} www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-strategy-update-14april2020.pdf?sfvrsn=29da3ba0_19

^{٣٦} www.facilitiesnet.com/emergencypreparedness/article/5-Steps-To-Emergency-Preparedness-For-Any-Disaster--17186

^{٣٧} www.allenoverly.com/en-gb/global/news-and-insights/publications/covid-19-novel-coronavirus-10-key-points-for-effective-contingency-planning

عينة من المهام والأنشطة التي تنطوي عليها خطة الطوارئ

في ضوء المعلومات المقدمة أعلاه عن خلفية جائحة كوفيد-١٩، ووقوعها على الخدمات البريدية وما يتعلق بها من افتراضات، يكمن الغرض من هذا القسم في عرض المهام والأنشطة التي يمكن أن تتألف منها خطة الطوارئ للخدمات البريدية، بغية حماية الموظفين والزبائن والاستمرار في تقديم الخدمات الأساسية إن أمكن. وتكمن أهداف أي خطة طوارئ فيما يلي:

- إدارة حماية الموظفين/الزبائن والحيلولة دون استشرء الجائحة
- الإسهام في الاستجابة الفطرية المنسقة لإدارة حالات الطوارئ إسهاماً تاماً ومناسباً
- تقليل الوقوع على جميع الخدمات والمنتجات إلى أقصى حد والتخفيف من آثار الاضطرابات على العمليات
- التخفيف من المخاطر على الأعمال

ويرد فيما يلي موجز في شكل مخطط لأنشطة الاستجابة والمهام والأنشطة المحتملة التي قد تشكل خطة الطوارئ. ويمكن استخدام منهجية "الخطوات الست" المعروضة في الفصل ٢ من هذا الدليل، أو أي منهجية أخرى، لوضع خطة الطوارئ. ويمكن اتخاذ خطط العمليات المفصلة الواردة في نهاية هذا الدليل نموذجاً (الملاحق من ١-١ إلى ١٠-١). ويمكن أن تتألف خطة الطوارئ من الأجزاء الثلاثة المبينة أدناه، بحيث تراعي مختلف مراحل الجائحة.^{٣٨}

المرحلة التخطيط للطوارئ/الحالات العارضة

١٨ (قبل تسجيل إصابات جديدة بالفيروس أو قبل استشرائه في المجتمع أو قبل الإعلان رسمياً عن استشرء الجائحة)

معايير تفعيل المرحلة: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق الأهداف التالية وتنفيذها استجابة لإنذار تصدره سلطات الصحة العامة في البلد بشأن احتمال انتقال الفيروس داخل المجتمعات في هذا البلد

الأهداف: ينبغي أن تتأهب السلطات البريدية ومكتب البريد المركزي والمكاتب الميدانية للإبطاء من استشرء الجائحة، وتلافي وقع اضطراب سلسلة الإمدادات أو التخفيف منه، وتنفيذ التغييرات الضرورية في ممارسات وإجراءات العمل

مسائل عامة

١-١١ مسائل الإدارة

١-١-١ إنشاء أو تجديد ولاية وحدة إدارة المخاطر المؤسسية

٢-١-١ مواصلة رصد رسائل الإنذار ذات الصلة بالجائحة (منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية) وتقارير وسائل الإعلام

٣-١-١ إعداد واستعراض وتحديث خطط الطوارئ/الحالات العارضة الشاملة الخاصة بالمستثمر المعين، بما في ذلك التدابير الرامية إلى ضمان استمرارية الخدمات البريدية أثناء الجائحة

٤-١-١ إنشاء فريق لإدارة الأزمة

٥-١-١ إعداد خطة للتواصل مع جميع أصحاب المصلحة (المستندات الإلكترونية التي تتضمن الأسماء، وأرقام الهواتف المحمولة، وعناوين البريد الإلكتروني، والمعلومات المرجعية المصرفية، وما إلى ذلك).

٦-١-١ الإكثار من التواصل مع الموظفين والزبائن لاطلاعهم على مجريات الأمور والأسباب

٧-١-١ طلب الدعم والتدريب من الاتحاد البريدي العالمي إذا لزم الأمر، بغية إعداد/مراجعة خطة استمرارية الأعمال (DRM@upu.int)

حماية الموظفين

٢-١-١ تدابير السلامة

١-٢-١ اعتماد التدابير الوقائية التي أوصت بها منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية (سلطات الصحة العامة، وما إلى ذلك).

٢-٢-١ استبعاد الموظفين الذين سافروا مؤخراً (مثلاً خلال الأربعة عشر يوماً الأخيرة، طبقاً للبروتوكول الذي وضعته السلطات الحكومية ووكالات الصحة الوطنية)

٣-٢-١ استبعاد (عزل) الأشخاص الذين خالطوا مريضاً شخص على أنه حامل للفيروس، لمدة ١٤ يوماً اعتباراً من آخر مرة خالطوا فيها هذا المريض

٤-٢-١ إرسال الموظفين الذين يشعرون بالحمى و/أو أعراض العدوى التنفسية إلى منازلهم على الفور

٥-٢-١ الاتصال بخدمات الصحة العامة فوراً إذا لاحظتم أي إصابة بين مجموعة من الموظفين بمرض تنفسي أو أي زيادة في معدلات التغيب بما يبعث على القلق

قبل وقوع الحدث
ببضعة أسابيع

٦-٢-١ تشجيع جميع الموظفين على التقيد بتدابير الوقاية اليومية التالية:

- البقاء في المنزل عند المرض
- طلب الرعاية الطبية فوراً إذا استفحلت الأعراض
- استخدام الكمادات الطبية
- الحفاظ على التباعد الاجتماعي
- المواظبة على غسل اليدين
- استخدام المناديل والأكمام عند السعال

٧-٢-١ إعداد مخزون من المواد الوقائية أو التحقق منه

٨-٢-١ التأهب للبدء في تنفيذ بروتوكولات تنظيف وتعقيم معينة

٩-٢-١ إعداد/تعميم وعرض ملصقات تشجع على اتخاذ التدابير الوقائية

١٠-٢-١ البدء في تحضير اللافتات والعلامات الإرشادية في مكتب البريد للحفاظ على التباعد الاجتماعي، وما إلى ذلك

المسائل التشغيلية

٣-١-١ تحضير التغييرات الخاصة بممارسات العمل

١٠-٣-١ رصد الوضع فيما يتعلق بالشبكة البريدية الدولية

المرحلة ١١

التخطيط للطوارئ/الحالات العارضة

(قبل تسجيل إصابات جديدة بالفيروس أو قبل استشرائه في المجتمع أو قبل الإعلان رسمياً عن استشرائه الجائحة)

قبل وقوع الحدث
ببضعة أسابيع

المرحلة ١٢

التخطيط للطوارئ/الحالات العارضة

(استشراء إصابات جديدة بالفيروس في المجتمع والتدابير التي اتخذتها الحكومة للحيلولة دون استشرائه الفيروس و/أو الإعلان رسمياً عن استشراء الجائحة، وإعلان المستثمرين المعيّنين عن حالة القوة القاهرة)

عندما يبدأ الحدث
- الساعات الثمان والأربعون الأولى

معايير تفعيل المرحلة: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق الأهداف التالية وتنفيذها استجابة لإنذار بشأن الجائحة (منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية، وسلطات الصحة العامة، وما إلى ذلك.)، و/أو الإعلان عن فرض قيود على حركة الأشخاص و/أو العزل و/أو تعليق الرحلات الجوية الدولية/الداخلية و/أو إغلاق الحدود الوطنية

الأهداف: ينبغي أن تتخذ السلطات البريدية ومكتب البريد المركزي والمكاتب الميدانية إجراءات فورية لحماية الموظفين البريديين/الزبائن والحيلولة دون استشراء الفيروس وتقليل الوقع على العمليات إلى أدنى حد والتخفيف من المخاطر على الأعمال

أنشطة الدعم التي يضطلع بها الاتحاد البريدي العالمي

٤-١-٤ التخطيط لاستمرارية الأعمال والتدريب ورصد الوضع

١-٤-١١ رصد الوضع فيما يتعلق بالشبكة البريدية الدولية

١-٤-٢١ التحقق من جميع قواعد البيانات وأدوات تبادل المعلومات

الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي والمتعلقة بوسائل النقل البديلة وغيرها من المعلومات التشغيلية التي قد تكون ضرورية أثناء الجائحة

٢-٣-١١ إبلاغ المكتب الدولي بجميع التغييرات المتعلقة بالخدمات وسلسلة الإمدادات البريدية (خلال الاثنتي عشرة ساعة الأولى) عبر نظام معلومات الطوارئ

٣-٣-١١ اعتماد التدابير الوقائية التي أوصت بها منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية (سلطات الصحة العامة)

٤-٣-١١ تنسيق التدابير المتخذة مع جميع الشركاء من المنظمات وأصحاب المصلحة لضمان الاتساق بين الخدمات/الممارسات وتقليص الوقع على العمليات إلى أدنى حد

٥-٣-١١ إعداد أو تحيين القوائم التي تشمل جميع أصحاب المصلحة الرئيسيين

٦-٣-١١ استعراض وسائل بديلة لنقل البريد الدولي

٧-٣-١١ الاطلاع، عبر نظام مراقبة النوعية، على قائمة الاتحاد البريدي العالمي للتدابير التشغيلية اللازم اتخاذها عند وقوع جائحة

٨-٣-١١ التحقق من نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات وصيانتها استعداداً لإمكانية العمل عن بُعد

٣-٤-١١ تحضير أنشطة الدعم والتدريب

بغية وضع/مراجعة خطة استمرارية الأعمال. ويمكن أن يمول المكتب الدولي المشاريع الرامية إلى تعزيز تأهب المستثمرين المعيّنين لحالات الطوارئ بمبلغ يصل إلى مائة ألف فرنك سويسري. وترد فيما يلي أنواع المشاريع المؤهلة للحصول على تمويل:

- ← وضع خطة استمرارية الأعمال
- ← التدريب في مجال إدارة مخاطر الكوارث
- ← المعدات والمواد (مثلاً معدات الوقاية الشخصية، والهواتف الساتلية، ومولدات الطاقة)

(للحصول على المزيد من المعلومات، يرجى توجيه رسالة إلى عنوان البريد الإلكتروني التالي: DRM@upu.int)

٤-٤-١١ الاتصال بالمنظمات الدولية المعنية (الشريكة) لمناقشة اضطرابات سلسلة الإمدادات وتلافيها

المسائل العامة/الإدارة

١-١-١ إدارة الأزمات

١-١-١-١ تحضير أعمال وحدة إدارة المخاطر المؤسسية واستهلالها (وحدة إدارة استمرارية الأعمال ووحدة إدارة الأزمات)

١-١-٢-١ ضمان استيعاب الموظفين لأدوارهم ومسؤولياتهم استيعاباً جيداً، ولا سيما في مجالتي إدارة استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات.

١-١-٣-١ مواصلة رصد رسائل الإنذار ذات الصلة بالجائحة (منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية) وتقارير وسائل الإعلام

١-١-٤-١ إجراء استعراض وتعيين، عند الاقتضاء، لخطط التعاقب وترتيبات تفويض السلطات المحددة لضمان استمرارية القيادة في حالة غياب كبار صنّاع القرار والمديرين التنفيذيين

١-١-٥-١ تحديد الموظفين الأساسيين ونوابهم استناداً إلى نتائج تحليل الأثر على الأعمال

١-١-٦-١ تحديد موظفي الدعم وتدريبهم على إنجاز الأنشطة الأساسية لضمان استمرارية الأعمال

١-١-٧-١ اتخاذ التدابير عبر فريق إدارة الأزمات لإبلاغ الموظفين والشركاء وأصحاب المصلحة بالإجراءات التشغيلية وإجراءات العمل الجديدة

١-١-٨-١ التحقق من قائمة بيانات الاتصال الخاصة بالموظفين وبأصحاب المصلحة الذين سترسل إليهم آخر المستندات ذات الصلة بالوضع وإقرارها وتقييم مدى الحاجة إلى اعتماد نظام إشعار شامل يُطبّق على مختلف القنوات (مثلاً: الرسائل النصية القصيرة، والبريد الإلكتروني، وأجهزة الاتصال المحمولة، والتسجيلات الصوتية، والتطبيقات)

١-١-٩-١ تطبيق العمل عن بُعد لإنجاز عمليات المكتب المركزي (إخطار المكاتب الميدانية وأصحاب المصلحة الخارجيين حسب الاقتضاء)

حماية الموظفين

٢-١-٢ تدابير السلامة

١-٢-١-١ تطبيق ترتيبات التباعد الاجتماعي، واشتراط العمل عن بُعد وإتاحة مواقع بديلة للعمل، والحد من الزيارات في أماكن العمل وتأجيل أو إلغاء الاجتماعات والأحداث الكبرى

١-٢-٢-١ حث الموظفين المرضى على البقاء في منازلهم

١-٢-٣-١ إعداد مجموعة من التعليمات توجّه إلى جميع الموظفين (في المكتب المركزي والمكاتب الميدانية) بشأن الطريقة الصحيحة لغسل اليدين وإجراءات النظافة الصحية. واستخدام قنوات متعددة لإرسال الرسائل بما في ذلك وسائل المساعدة البصرية (الملصقات، وتسجيلات الفيديو، والرسائل الإلكترونية)

١-٢-٤-١ تطبيق بروتوكولات تعقيم المكاتب (المواد المعقمة وأساليب استخدامها ومعدات الوقاية الشخصية) في حال ثبوت إصابات بالمرض في صفوف الموظفين. وقد يقتضي الأمر تعزيز النظافة الصحية من أجل تقليص سرعة تفشي المرض ببروتوكولات من قبيل:

- ← الحرص على أن تظل الأسطح في أماكن العمل المشتركة والبعاث نظيفة
- ← الحرص على توافر كميات كافية من مواد التنظيف والتعقيم ومعدات الوقاية الشخصية والمناشف والصابون ومطهر اليدين
- ← ضمان تدريب عمال النظافة تدريباً ملائماً على أساليب التنظيف والتعقيم وإخضاعهم للإشراف المناسب
- ← تلقين الموظفين العادات الصحية الجيدة مثل غسل اليدين وطريقة السعال الصحية والبقاء في المنزل عند المرض

المرحلة اب

التخطيط للطوارئ/الحالات العارضة

(ستشراء إصابات جديدة بالفيروس في المجتمع والتدابير التي اتخذتها الحكومة للحيلولة دون انتشار الفيروس و/أو الإعلان رسمياً عن انتشاره الجائحة، وإعلان المستثمرين المعيّنين عن حالة القوة القاهرة)

اب-٢-٥ وضع خدمات التحاور عن بُعد والمؤتمرات المرئية وتعزيز القدرات في مجال النفاذ عن بُعد إلى شبكة تكنولوجيا المعلومات

اب-٢-٦ إصدار توجيهات لموظفي المكاتب الميدانية لمتابعة رسائل الإنذار والتوجيهات ذات الصلة بالجائحة التي تصدرها السلطات المحلية ورصد تقارير وسائل الإعلام

اب-٢-٧ وضع قناة اتصال لفائدة الموظفين ليتسنى لهم الإبلاغ من خلالها عن وضعهم ولتقديم طلبات استعلام

اب-٢-٨ تحديد الموظفين الأساسيين في المكاتب الميدانية وتدريب موظفي الدعم على إنجاز الأنشطة الأساسية استباقاً لحالات التغيب بسبب المرض

اب-٢-٩ الحد من عدد الموظفين في المرافق البريدية وإغلاق بعض المكاتب البريدية إذا اقتضى الأمر

اب-٢-١٠ تزويد العمال البريديين بمعدات الوقاية الشخصية

استمرارية الأعمال

اب-٣-٢ إبلاغ المكتب الدولي عبر نظام معلومات الطوارئ بالتغييرات المدخلة على المعروض من الخدمة واضطراب سلسلة الإمدادات البريدية (في غضون الاثنتي عشرة ساعة الأولى)

اب-٣-٣ نشر رسائل نظام معلومات الطوارئ المتعلقة بالاضطرابات لدى البلدان وتدابير الاستجابة لها

اب-٣-٤ نشر رسائل نظام معلومات الطوارئ المتعلقة بالاضطرابات لدى البلدان وتدابير الاستجابة لها

اب-٣-٥ نشر رسائل نظام معلومات الطوارئ لتحديد البلدان التي عُلقت خدماتها البريدية أو فرضت قيوداً عليها

عندما يبدأ الحدث - الساعات الثمان والأربعون الأولى

المرحلة اج

التخطيط للطوارئ/الحالات العارضة

(استمرار الوضع الوبائي وعدم رفع الحدود والقيود)

معايير تفعيل المرحلة: استمرار الإنذارات الخاصة بالجائحة (منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية، وسلطات الصحة العامة، وما إلى ذلك.)، إلى جانب القيود المفروضة على حركة الأشخاص، والعزل، وتعليق الرحلات الجوية الدولية/الداخلية، وإغلاق الحدود الوطنية وما إلى ذلك.

الأهداف: ينبغي أن تستمر السلطات البريدية ومكتب البريد المركزي والمكاتب الميدانية في اتخاذ الإجراءات الرامية إلى حماية الموظفين البريديين/الزبائن والحيلولة دون انتشار الفيروس وتقليل الوقع على العمليات إلى أدنى حد والتخفيف من المخاطر على الأعمال

المسائل العامة/الإدارة

اج-١-١ الاستمرار في إدارة الأزمة

اج-١-٢ رصد رسائل الإنذار ذات الصلة بالجائحة (منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية) وتقارير وسائل الإعلام

اج-٢-١ إقامة اتصالات مع موظفي المكاتب الميدانية. ونظراً لاحتمال تعرض الشبكة الخلوية وشبكة الهاتف الثابتة لضغط كبير، فينبغي النظر في استخدام الرسائل النصية القصيرة وخدمات الاتصالات ذات الأولوية في حال توافرها. واستخدام الهواتف الساتلية إن كانت متوفرة

اج-٣-١ ضمان تسجيل كل تفاصيل التدابير المتخذة لمواجهة الجائحة. وضمان تقديم أحدث التقارير عن الوضع بانتظام

اج-٤-١ استعراض سياسات إدارة الموظفين المتعلقة بالإجازات العارضة والتغيب والإجازات المرضية والأسفار إلى الخارج وإغلاق أماكن العمل وإجلاء الموظفين غير الأساسيين وأسره من البلدان الموبوءة. وعلى وجه الخصوص، استعراض وتعزيز سياسة العمل عن بُعد وترتيباته

اج-٥-١ الاستمرار في استخدام خدمات التحاور عن بُعد والمؤتمرات المرئية وتعزيز القدرات في مجال النفاذ عن بُعد إلى شبكة تكنولوجيا المعلومات

اج-٦-١ صيانة قائمة بيانات الاتصال الخاصة بالموظفين وبأصحاب المصلحة الذين سترسل إليهم آخر المستجدات ذات الصلة بالوضع وتقييم مدى الحاجة إلى اعتماد نظام إشعار شامل يُطبَّق على مختلف القنوات (مثلاً الرسائل النصية القصيرة، والبريد الإلكتروني، والأجهزة المحمولة، والتسجيلات الصوتية، والتطبيقات)

اج-٧-١ تنفيذ خطة اتصالات في الحالات الطارئة ومراجعتها دورياً وإدراج جهات الاتصال الرئيسية لدى المنظمة في هذه الخطة (المسؤولين الرئيسيين ونوابهم)، فضلاً عن تفاصيل الاتصال بمقدمي الخدمات والزبائن والنظر في تطبيق عمليات تتبع وضع العمل والموظفين وصياغة تقارير في هذا الشأن

اج-٨-١ تفعيل خطة استمرارية الأعمال

اج-٩-١ صقل المهارات الخاصة بخطة استمرارية الأعمال: طلب الدعم والتدريب من الاتحاد البريدي العالمي بغية إعداد/مراجعة خطة استمرارية الأعمال (DRM@upu.int).

اج-١٠-١ الإحالة: دليل إدارة مخاطر الكوارث الصادر عن الاتحاد البريدي العالمي - تحيين عام ٢٠٢٠ (القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالات الجوائح)

حماية الموظفين ومعدات الوقاية

اج-٢-١ الاستمرار في تنفيذ تدابير السلامة

اج-٢-١-١ الاستمرار في تطبيق ترتيبات التباعد الاجتماعي، بما في ذلك العمل عن بُعد والعمل في مواقع بديلة

اج-٢-٢ حث الموظفين المرضى على البقاء في منازلهم

اج-٢-٣ تطبيق بروتوكولات تعقيم المكاتب (المواد المعقمة وأساليب استخدامها ومعدات الوقاية الشخصية) في حال ثبوت إصابات بالمرض في صفوف الموظفين. وقد يقتضي الأمر تعزيز النظافة الصحية من أجل تقليص سرعة تفشي المرض ببروتوكولات من قبيل:

- ← الحرص على أن تظل الأسطح في أماكن العمل المشتركة والبعاث نظيفة
- ← الحرص على توافر كميات كافية من مواد التنظيف الشخصية، والمناشف، والصابون، ومطهر اليدين
- ← ضمان تدريب عمال النظافة تدريباً ملائماً على أساليب التنظيف والتعقيم وإخضاعهم للإشراف المناسب
- ← تلقين الموظفين العادات الصحية الجيدة مثل غسل اليدين وطريقة السعال الصحية والبقاء في المنزل عند المرض

عقب انقضاء الساعات الثماني والأربعين الأولى من وقوع الحدث؛ ولمدة تتراوح بين شهر واحد وأربعة شهور

المرحلة أج

التخطيط للطوارئ/الحالات العارضة
(استمرار الوضع الوبائي وعدم رفع الحدود والقيود)

عقب انقضاء الساعات
الثماني والأربعين الأولى من
وقوع الحدث؛ ولمدة تتراوح
بين شهر واحد وأربعة شهور

المرحلة أج

التخطيط للطوارئ/الحالات العارضة
(استمرار الوضع الوبائي وعدم رفع الحدود والقيود)

عقب انقضاء الساعات
الثماني والأربعين الأولى من
وقوع الحدث؛ ولمدة تتراوح
بين شهر واحد وأربعة شهور

أج-٢-٤ الاستمرار في توجيه التعليمات إلى جميع الموظفين (في المكتب المركزي، والمكاتب الميدانية) بشأن الطريقة الصحيحة لغسل اليدين وإجراءات النظافة الصحية. واستخدام قنوات متعددة لإرسال الرسائل بما في ذلك وسائل المساعدة البصرية (المصقات، وتسجيلات الفيديو، والرسائل الإلكترونية)

أج-٢-٥ الاحتفاظ بمخزون من الصابون ومطهر اليدين والنظر في تعزيز بروتوكولات التنظيف/التعقيم في المكتب المركزي والمكاتب الميدانية

أج-٦-٢ تزويد جميع موظفي مكاتب البريد موظفي التوزيع بالكمية الضرورية من معدات الوقاية (الكمامات، والقفازات، وسوائل التطهير) - وإذا واجه المستثمرون المعيّنون (في أقل البلدان نمواً وبعض البلدان النامية) صعوبة في الحصول على اللوازم والمعدات الإضافية الضرورية، فيمكن شراء هذه المعدات الإضافية بفضل المساعدة التقنية التي يقدمها الاتحاد البريدي العالمي (يُرعى الاتصال بوحدة المشتريات التابعة لمديرية التنمية والتعاون لدى الاتحاد البريدي العالمي)

أج-٢-٧ تنفيذ المبادئ التوجيهية المتعلقة بالاتصال بين الموظفين وبين الموظفين والزبائن (التصافح والمقاعد في الاجتماعات وتصميم المكتب وأماكن العمل المشتركة والتفاعل خلال عمليات قبول البريد وتوزيعه)

المسائل التشغيلية - الخدمات الداخلية

أج-٣-٣ تحديث ممارسات العمل

أج-٣-١ الاستمرار في العمل عن بُعد لإنجاز عمليات المكتب المركزي (إخطار المكاتب الميدانية وأصحاب المصلحة الخارجيين حسب الاقتضاء)

أج-٣-٢ إدخال التغييرات الضرورية على ممارسات العمل وإبلاغ الزبائن بتعديل ساعات العمل في مكتب البريد، وبالقواعد الجديدة لخدمات التوزيع والإغلاقات المؤقتة

أج-٣-٣ إقامة حواجز على الشبائيك البريدية ووضع علامات على الأرض في مكاتب البريد للحفاظ على التباعد الاجتماعي، ووضع لافتات للحد من عدد الزبائن

أج-٣-٤ النظر في الاستعانة بمكاتب البريد الجواله لضمان الحصول على الخدمات في القرى الصغيرة والمناطق الريفية والمناطق التي لا تحصل على ما يكفي من الخدمات

أج-٣-٥ تكييف ممارسات العمل للحد من التلامس عندما يستلم الموظفون البريديون الطرود الصادرة من الزبائن وعندما يحصلون على توقيع الزبائن عند التوزيع

أج-٣-٦ الاستمرار في استخدام المصقات والنشرات في مكاتب البريد لتعميم المعلومات عن الحيلولة دون استئراء الفيروس، بما في ذلك رسائل التذكير بارتداء الكمامات عند الضرورة

أج-٣-٧ التوسع في استخدام الخدمات البريدية الرقمية صناديق إيداع الطرود وخدمات التوقيع الإلكتروني

أج-٣-٨ تنويع الخدمات واعتماد خدمات اجتماعية جديدة بالتنسيق مع الحكومة

المسائل التشغيلية - الخدمات الدولية

أج-٤-٤ التخفيف من وقع الاضطرابات على سلسلة الإمدادات البريدية العالمية

أج-٤-١ الاطلاع على قائمة الاتحاد البريدي العالمي للتدابير التشغيلية اللازم اتخاذها عند وقوع جائحة

أج-٤-٢ إبلاغ المكتب الدولي عبر نظام معلومات الطوارئ بالتغييرات المدخلة على المعروض من الخدمة واضطراب سلسلة الإمدادات البريدية (في غضون الاثنتي عشرة ساعة الأولى)

أج-٤-٣ للمسائل العاجلة ذات الطبيعة التشغيلية أو التقنية يُرجى الاتصال بالمكتب الدولي بالبريد الإلكتروني على العنوانين urgent@upu.int أو ptc.support@upu.int

أج-٤-٤ رصد رسائل نظام معلومات الطوارئ لتحديد البلدان التي علقت خدماتها البريدية أو فرضت قيوداً عليها

أج-٤-٥ دراسة ورصد إمكانية الاستعانة برحلات الشحن الجوي أو وسائل النقل البديلة (السكك الحديدية والسفن)

أج-٤-٦ الاطلاع على أداة الاتحاد البريدي العالمي التي تجمع حلول النقل عن طريق السكك الحديدية والشحن الجوي المتاحة في منصة البيانات الضخمة ضمن نظام مراقبة النوعية (qcsmailbd.ptc.post)

أج-٥-٥ المسائل الجمركية المتعلقة بضرورة إعادة توجيه الحركة البريدية

أج-٥-١ الاطلاع على القسم الذي خصصته منظمة الجمارك العالمية على موقعها الإلكتروني لتقديم المساعدة إلى أصحاب المصلحة في سلسلة الإمدادات فيما يتعلق بالمسائل الجمركية المرتبطة بالجائحة:

www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/activities-and-programmes/natural-disaster/coronavirus.aspx

أج-٥-٢ للحصول على الدعم وإرسال طلبات الاستعلام الخاصة باستجابة الاتحاد البريدي العالمي/منظمة الجمارك العالمية للجائحة، يُرجى الاتصال ببرنامج إدارة سلسلة الإمدادات لدى المكتب الدولي (على عنوان البريد الإلكتروني customs@upu.int) أو بالموظف المسؤول في مديرية الإجراءات والتيسير الفرعية لدى منظمة الجمارك العالمية (على أن يعلن المكتب الدولي معلومات الاتصال بهذا الموظف لاحقاً)

مسائل الأعمال - والمسائل المالية

أج-٦-٦ ضمان التمويل وزيادة الأرباح

أج-٦-١ تحليل التصورات المالية: استعراض الوقع على الإيرادات، وسياسات التأمين المنطبقة وما إلى ذلك.

أج-٦-٢ تحديد فرص لتحرير التدفق النقدي

أج-٦-٣ المواظبة على إقامة حوارات مع مصرف الإقراض لإعلامه بخطة استمرارية الأعمال من أجل إبرام ترتيبات إقراض أكثر مرونة

أج-٦-٤ تقديم طلب إلى الحكومة لمراعاة القطاع البريدي في خطط الاستثمار المصممة لتعزيز الاقتصاد (مثل الاستثمارات في البنية التحتية البريدية، والمركبات، والتكنولوجيا الرقمية)

أج-٦-٥ النظر في تطبيق أساليب جديدة لإقامة الأعمال وتنويع الخدمات البريدية لتلبية احتياجات الزبائن، مع التركيز على الطرود/التجارة الإلكترونية

أج-٦-٦ المواظبة على إبلاغ الزبائن والشركاء بالوضع الراهن للأعمال

أنشطة الدعم التي يضطلع بها الاتحاد البريدي العالمي

أج-٧-٧ التنسيق اليومي فيما يخص المسائل التشغيلية

أج-٧-١ تضمن وحدة استمرارية العمليات لدى المكتب الدولي التنسيق اليومي للإجراءات التي يتخذها الاتحاد البريدي العالمي فيما يخص المسائل التشغيلية المتعلقة بالجائحة

أج-٧-٢ نشر رسائل نظام معلومات الطوارئ وصيانة قاعدة البيانات ذات الصلة

أج-٧-٣ صيانة أداة الإبلاغ التي تدمج حلول النقل عن طريق السكك الحديدية والشحن الجوي ضمن نظام مراقبة النوعية

أج-٧-٤ تقديم طلب إلى منظمة الجمارك العالمية لقبول الشحنات البريدية المرفقة بأبي مستند من مستندات الاتحاد البريدي العالمي القانونية (مثلاً قوائم التسليم CN 37) فيما يخص البريد السطحي، أو CN 38 فيما يخص البريد الجوي، أو CN 41 فيما يخص البريد السطحي المنقول جواً).

أج-٧-٥ التنسيق مع اتحاد النقل الجوي الدولي والإدارات الجمركية والمستثمرين المعيّنين لتيسير تدفق البريد ضمن سلسلة الإمدادات البريدية العالمية

أج-٧-٦ تحديث المعلومات عن ابتكارات وأساليب النقل الجديدة (براً، وبحراً، وجواً، وعبر السكك الحديدية) المستخدمة في نقل البريد بين البلدان

أج-٧-٧ مواصلة تنسيق مشاريع المساعدة الطارئة لإرسال معدات الوقاية الشخصية الضرورية من قبيل الكمامات والقفازات ومطهر اليدين إلى أقل البلدان نمواً - ينبغي أن تكون أي مساعدة يقدمها الاتحاد البريدي العالمي بغرض شراء مواد واقية مصحوبة بنصائح حول التخلص منها بأمان

الإبلاغ بالخطئة

ينبغي التحقق من أن الموظفين على علم بوجود خطئة، وبارتباط هذه الخطئة بهم، وبالأماكن التي يمكن الحصول منها على نسخة من هذه الخطئة. ويمكن أن تشمل الخطئة معلومات عن الإجراءات الفورية اللازم اتخاذها إذا ورد إنذار عاجل بجائحة خارج ساعات العمل.

المعدات واللوازم

في حالة وقوع جائحة، من المفيد الاحتفاظ بمخزون من المواد التالية، بالإضافة إلى نسخة من خطة الطوارئ/ الحالات العارضة وإلى معدات السلامة الأساسية، مثل أجهزة إطفاء الحرائق والمصابيح اليدوية وخزانات المياه والأغطية وحقائب الإسعافات الأولية (انظر دليل الاتحاد البريدي العالمي لإدارة مخاطر الكوارث):

الكمامات



القفازات



مطهرات



الصابون ومطهر اليدين



وتساعد هذه اللوازم على حماية الموظفين المحليين وتمكنهم من القيام بعمليات التنظيف الأساسية، بشرط أن يقوم من الأمن القيام بذلك. وينبغي التحقق شهرياً من عدم فقدان اللوازم أو تلفها والتأكد من توافرها.

استجابة القطاع البريدي للجائحة - إجراءات التعافي المتخذة في شتى أرجاء العالم

منذ بداية الجائحة انصب تركيز الاتحاد البريدي العالمي والمستثمرين المعيّنين على ضمان استمرار تدفق البريد - ليس فقط الرسائل، بل وأيضاً العقاقير والمعدات الطبية والبضائع الأساسية الأخرى - على الرغم من اضطرابات سلسلة الإمدادات والأزمة العالمية. ولقد تمكن كل مستثمر بريدي تقريباً من تكييف نموذج أعماله - وهو إنجاز مذهل.

وفي سابقة عالمية، بدأ تشغيل قطارات للبريد فقط انطلاقاً من الصين، مما ساعد على التخلص من البريد المتراكم الموجه إلى أوروبا وتوفير الإمدادات الطبية. وفي الآن ذاته استهل العديد من المؤسسات البريدية في بلدان الشمال نقل البريد بحراً.

وأضحت الشركات الفعالة حاسمة للمؤسسات البريدية التي سعت إلى تنويع خدماتها بتقديم خدمات اجتماعية جديدة خلال الأسابيع الأولى من الجائحة. وتعاونت مؤسسة بريد كوستاريكا مع شركات تأجير السيارات على توزيع العقاقير، واستغلت مؤسسة بريد فييت نام تجربتها في رسم الخرائط في مساعدة الحكومة على متابعة حالات الإصابة بفيروس كوفيد-19، فيما وزعت مؤسسة بريد أذربيجان الغذاء على المؤسسات الخيرية.^{٤٠}

واضطلعت مؤسسة بريد فرنسا ومستثمرون بريديون في العديد من البلدان الأخرى بدور حاسم في دعم عامة الجمهور، ولا سيما أشد السكان ضعفاً وأولئك الذين يعيشون في المناطق النائية. فقد أسرعت مؤسسة فرنسا على سبيل المثال في حشد مواردها للمساعدة على توزيع معدات حاسوبية احتياطية على من احتاجها من طلاب المدارس أثناء العزل بسبب الجائحة. ووزعت أيضاً نسخاً ورقية من الواقيات المدرسية لدعم الطلاب الذين تعوزهم سبل الاتصال بالإنترنت.^{٤١}

وأقامت أستراليا شركاً مع نقابة الصيادلة في أستراليا لتطويع خدمة توزيع العقاقير في المنازل، من أجل مساعدة الضعفاء من السكان على عزل أنفسهم في المنازل.^{٤٢}

العناصر اللازم مراعاتها

خطة التعافي من الجائحة هي عبارة عن نهج منظم يصف كيف يمكن لمؤسسة أن تستأنف سريعاً العمل بعد وقوع جائحة تؤثر في قدرتها على العمل طبيعياً.

وتبدأ عملية التعافي مع بداية الحالة الطارئة وتستمر حتى يستأنف المستثمر البريدي العمليات العادية بالكامل وتنتهي كل جوانب الاستجابة للحالة الطارئة.^{٣٩}

وتتضمن خطة التعافي الأنشطة التي تدعم التعافي وتساعد المؤسسة على استئناف أنشطة العمل الأساسية بعد وقوع أزمة. وتشمل كذلك الأطر الزمنية الأساسية.

ويمكن للتخطيط للتعافي قبل وقوع الحدث أن يساعد على تسهيل عملية الانتقال وتبسيطها قدر الإمكان على جميع الأطراف المعنية. والهدف من ذلك هو تقليص فترة التعافي وتقليل الخسائر إلى أدنى حد.

ويمكن أن يدرج المستثمر البريدي ما يلي في خطة التعافي التي يضعها:

استراتيجيات لاستئناف أنشطة العمل بأسرع ما يمكن

وصف لما يلزم من موارد رئيسية ومعدات وموظفين لاستئناف العمليات

الأطر الزمنية المستهدفة

قائمة مرجعية تستخدم بعد انتهاء الأزمة وبعد أن يضحى الوضع آمناً لتحسين مستوى الأعمال والقيمة التجارية

عودة الأمور إلى مجراها

الفصل التاسع: إعداد خطة التعافي

٣٩ www.business.qld.gov.au/running-business/protecting-business/risk-management/recovery-plan/time-frame

٤٠ spark.adobe.com/page/ZwPVKfOwas7VT

٤١ www.upu.int/en/News/2020/5/La-Poste-supports-distance-education-during-COVID-19

٤٢ www.upu.int/en/News/2020/5/Australia-Post-delivering-much-needed-medicines-and-more

واستهل بعض المستثمرين البريديين تقديم خدمات جديدة لمساعدة الزبائن على الحفاظ على التباعد الاجتماعي عند الحصول على الخدمات البريدية.^{٤٣} وتمكن مصرف البريد بنك التابع لمؤسسة بريد المغرب من التكيف سريعاً مع احتياجات الزبائن في هذه الحقبة غير المسبوقة من القيود المفروضة على الحركة من خلال زيادة ما يقدمه من خدمات مالية رقمية.^{٤٤}

وإقراراً من الاتحاد البريدي العالمي باستجابة المستثمرين البريديين الدينامية للأزمة الصحية والاقتصادية الأخذة في التطور، فقد أعد منصة تشمل هذه الأمثلة الواقعية على الابتكارات في مجالات الاجتماع والمال والأعمال والتجارة.^{٤٥}

عينة من المهام والأنشطة التي تنطوي عليها خطة التعافي

في ضوء المعلومات المقدمة أعلاه عن خلفية جائحة كوفيد-١٩، ووقوعها على الخدمات البريدية وما يتعلق بها من افتراضات، يكمن الغرض من هذا القسم في عرض مثال على المهام والأنشطة التي تتألف منها خطة التعافي من الجائحة. وتكمن أهداف أي خطة تعافي فيما يلي:

رفع مستوى سلامة الموظفين الجسدية والنفسية إلى الحد الأقصى

استئناف العمليات بأسرع ما يمكن عقب وقوع الاضطرابات، من خلال اتباع نهج موجه نحو الخدمات

تحسين مستوى الأعمال وقيمتها

إقامة أنشطة تعاون وشراكات من أجل استحداث خدمات جديدة وزيادة مبيعات المؤسسات البريدية وأرباحها

ويرد فيما يلي موجز في شكل مخطط لأنشطة الاستجابة والمهام والأنشطة المحتملة التي قد تشكل خطة التعافي من الجائحة. ولكل مستثمر بريدي حرية تحديد المهام والأنشطة التي يدرجها في خطته وإضافة أي مهام أخرى ذات صلة. ويمكن استخدام منهجية "الخطوات الست" المعروضة في الفصل ٢ من هذا الدليل، أو أي منهجية أخرى، لوضع خطة التعافي. ويمكن اتخاذ خطط العمليات المفصلة الواردة في نهاية هذا الدليل نموذجاً (الملاحق من ١-٢ إلى ٣-٢).^{٤٦}

المرحلة ٢ خطة التعافي

(عودة الوضع الصحي والوبائي في البلد إلى حالته العادية) وبدء الرفع التدريجي للقيود في جميع أنحاء العالم وإنهاء تدابير العزل واستئناف الرحلات الجوية الدولية/الداخلية وفتح الحدود الوطنية ورفع الإغلاق على الصعيد الوطني وشروع المستثمرين المعيّنين في الإعلان عن انتهاء حالة القوة القاهرة)

معايير تفعيل المرحلة: الإعلان عن تخفيف الإجراءات الخاصة بالجائحة (منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية، وسلطات الصحة العامة، وما إلى ذلك.)، ورفع القيود المفروضة على حركة السكان تدريجياً، وإنهاء تدابير العزل، واستئناف الرحلات الجوية الدولية/الداخلية، وفتح الحدود الوطنية، ورفع الإغلاق على الصعيد الوطني

الأهداف: ينبغي أن تتخذ السلطات البريدية ومكتب البريد المركزي والمكاتب الميدانية الإجراءات الرامية إلى استئناف العمليات بأسرع ما يمكن من خلال اتباع نهج موجه نحو الخدمات، بغية تحسين قيمة الأعمال

المسائل العامة/الإدارة

١-٢ العلاقات مع سلطات الصحة

١-١-٢ مواصلة رصد رسائل الإنذار ذات الصلة بالجائحة (منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية) وتقارير وسائل الإعلام

٢-١-٢ تقييم (بالتعاون مع سلطات الصحة إذا لزم الأمر) الاستمرار في تطبيق البروتوكولات الصحية (سوائل التعقيم، وأساليب التطبيق، ومعدات الوقاية الشخصية)

٢-٢ سياسات الموارد البشرية

١-٢-٢ التحقق مما إذا كان الموظفون يحصلون على خدمات الصحة النفسية والخدمات الاجتماعية أثناء الجائحة وتحسين الخدمات عند الضرورة

٢-٢-٢ تنقيح سياسات الموارد البشرية للسماح للموظفين بالعودة إلى أماكن عملهم (إدخال التغييرات الضرورية على الخدمات التي سبق وقد اختزلت أو إعادة فتح المكاتب والمرافق)

٣-٢-٢ وضع إجراءات لعودة الموظفين الذين ثبت سابقاً إصابتهم بالفيروس إلى العمل

٤-٢-٢ استعراض خيارات الاستعانة بموظفين إضافيين إذا كان عدد الموظفين المرضى أو الخاضعين للحجر الصحي يؤثر في استمرارية العمليات

٥-٢-٢ إذا صدر توجيه بأن يعمل موظفو المكتب المركزي عن بُعد، فينبغي وضع خطة لعودتهم إلى مكاتبهم عند رفع حالة الطوارئ ذات الصلة بالجائحة

٦-٢-٢ إبلاغ جميع الموظفين برفع حالة الطوارئ

٧-٢-٢ التنسيق لتنظيم اجتماع تقييمي والتباحث مع فريق إدارة الطوارئ لتحديد ما إذا كانت الخطط الموضوعية أو الإجراءات المتخذة لمواجهة الجائحة أو بيانات الاتصال ذات الصلة تقتضي التحيين أو التغيير وتسجيل التعليقات في التقرير التقييمي النهائي وخطة العمل التصحيحية

٨-٢-٢ وضع/تنقيح خطة الطوارئ وخطة استمرارية الأعمال وخطة التعافي من الجائحة والبدء في تحضير خطة استئناف الأعمال

حماية الموظفين

٣-٢ تدابير حماية الموظفين

١-٣-٢ حت الموظفين المرضى على البقاء في منازلهم

٢-٣-٢ الاستمرار في تطبيق جميع التدابير الوقائية مؤقتاً، بما في ذلك إقامة حواجز على الشبائيك البريدية ووضع علامات على الأرض في مكاتب البريد للحفاظ على التباعد الاجتماعي، ووضع لافتات للحد من عدد الزبائن

٣-٣-٢ يمكن الاستمرار في تطبيق تدابير التباعد الاجتماعي وغيرها من تدابير مكافحة الفيروس (بما في ذلك العمل عن بُعد والعمل في مواقع بديلة)

٤-٣-٢ تقليص بروتوكولات تعقيم المكاتب (المواد المعقمة، وأساليب استخدامها، ومعدات الوقاية الشخصية) في حال ثبوت إصابات بالمرض في صفوف الموظفين. وقد يقتضي الأمر تعزيز النظافة الصحية من أجل تقليص سرعة تفشي المرض بروتوكولات من قبيل:

← الحرص على أن تظل الأسطح في أماكن العمل المشتركة والبعائث نظيفة

٤٣ www.upu.int/en/News/2020/7/HayPost-helps-keep-customers-safe

٤٤ www.upu.int/en/News/2020/7/Morocco's-AI-Barid-Bank-brings-banking-home

٤٥ www.upu.int/Postal-social-and-financial-services-during-COVID-19

٤٦ تستند الأمثلة المقدمة إلى المعلومات المعروضة في القوائم المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالات الجوائح والمثورة في دليل الاتحاد البريدي العالمي لإدارة مخاطر الكوارث - تحيين عام ٢٠٢٠ (www.upu.int/en/Postal-Solutions/Capacity-Building/Development-Cooperation/Disaster-Risk-Management)، فضلاً عن نموذج الملحق الخاص بتهديدات الجوائح المنشور على الرابط التالي: content.acsa.org/ii/1220799-sdcoe-pandemic-threat-template-covid-19/0.

المرحلة ٢

خطة التعافي

(عودة الوضع الصحي والوبائي في البلد إلى حالته العادية وبدء الرفع التدريجي للقيود في جميع أنحاء العالم وإنهاء تدابير العزل واستئناف الرحلات الجوية الدولية/الداخلية وفتح الحدود الوطنية ورفع الإغلاق على الصعيد الوطني وشروع المستثمرين المعيّنين في الإعلان عن انتهاء حالة القوة القاهرة)

← الحرص على توافر كميات كافية من مواد التنظيف والتعقيم ومعدات الوقاية الشخصية الأخرى والمناشف والصابون ومطهر اليدين

← ضمان تدريب عمال النظافة تدريباً ملائماً على أساليب التنظيف والتعقيم وإخضاعهم للإشراف المناسب

← تلقين الموظفين العادات الصحية الجيدة مثل غسل اليدين وطريقة السعال الصحية والبقاء في المنزل عند المرض

٥-٣-٢ تحديث المبادئ التوجيهية المتعلقة بالاتصال بين الموظفين وبين الموظفين والزبائن تحديثاً تدريجياً (المقاعد في الاجتماعات وتصميم المكتب وأماكن العمل المشتركة والتفاعل خلال عمليات قبول البريد وتوزيعه) استناداً إلى المعلومات الصادرة عن منظمة الصحة العالمية والوكالات الوطنية وتقارير وسائل الإعلام

٦-٣-٢ الاستمرار في تزويد جميع موظفي مكتب البريد وموظفي التوزيع بالكمية الضرورية من معدات الوقاية (الكمامات، والقفازات، وسوائل التطهير)

٧-٣-٢ الحفاظ على مخزون مواد الوقاية

٨-٣-٢ التأكد من التخلص على نحو صحيح من فضلات معدات الوقاية الشخصية التي يستخدمها الموظفون، باتتباع المبادئ التوجيهية الصادرة عن وكالات الصحة

والنفايات الوطنية، مثل وضع سلة مهملات مخصصة لهذا الغرض في أماكن العمل ووضع عمليات للتخلص الآمن من مواد الوقاية الشخصية

أدوات وخدمات تكنولوجيا المعلومات

٤-٢ أدوات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

١-٤-٢ الاستمرار في دعم خدمات تكنولوجيا المعلومات وصيانتها وتعزيز تدابير الأمن السيبراني

٢-٤-٢ الاستمرار في استحداث أو تطوير وسائل الاتصال عن بُعد للموظفين وأدوات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الجديدة للمواطنين

٣-٤-٢ تمكين الموظفين وتزويدهم بالتدريب الضروري (نشر التعليمات) على إنجاز الأنشطة عن بُعد واستخدام أدوات الاتصالات الجديدة

٤-٤-٢ الاستمرار في استخدام تكنولوجيا الاتصالات الجديدة واتباع النهج المعتمدة أثناء الجائحة

٥-٤-٢ استحداث سبل جديدة تقدم المؤسسة البريدية من خلالها الدعم إلى الزبائن عبر القنوات الرقمية (وسائل التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني، وتطبيق WhatsApp)

٦-٤-٢ استئناف استخدام منتجات تكنولوجيا المعلومات التي يتبناها الاتحاد البريدي العالمي (نظام الاقرارات الجمركية، النظام "IPS.post"، والرسائل ITMATT)

تُستهل الأنشطة بعد بداية الأزمة بفترة تتراوح بين ٥ و ٧ أشهر؛ وتمتد لفترة تتراوح بين ٣ و ٦ أشهر

المسائل التشغيلية - الخدمات الداخلية

٥-٢ العمليات والأنشطة التشغيلية

١-٥-٢ بالنظر إلى رفع القيود المرتبطة بالجائحة تدريجياً، ينبغي النظر فيما إذا كان ينبغي الاستمرار في العمل عن بُعد لإنجاز عمليات المكتب المركزي (إذا لزم الأمر)، وإبلاغ المكاتب الميدانية وأصحاب المصلحة الخارجيين بذلك حسب الاقتضاء

٢-٥-٢ العودة تدريجياً إلى العمليات العادية (إعادة فتح مكاتب البريد وتطبيق ساعات العمل/التشغيل ومواعيد خدمات التوزيع العادية وعودة جميع الموظفين إلى العمل). والبت في الاستمرار في تطبيق بعض القواعد والتدابير مؤقتاً

٣-٥-٢ تحديث ممارسات العمل تدريجياً وإبلاغ الزبائن بساعات العمل

٤-٥-٢ العودة تدريجياً للامتثال لمعايير التوزيع، ولا سيما فيما يتعلق بنوعية الخدمة والأجور المطبقة على جميع فئات بعائث البريد (بعائث بريد الرسائل، والطرود البريدية، والبريد العاجل الدولي)، وإرسال المعلومات إلى الزبائن

٥-٥-٢ إبلاغ البلدان/أصحاب المصلحة بأن تدابير التباعد الاجتماعي وغيرها من تدابير مكافحة الفيروس لا تزال سارية، وعليه قد يتأخر توزيع البعائث البريدية

المرحلة ٢

خطة التعافي

(عودة الوضع الصحي والوبائي في البلد إلى حالته العادية وبدء الرفع التدريجي للقيود في جميع أنحاء العالم وإنهاء تدابير العزل واستئناف الرحلات الجوية الدولية/الداخلية وفتح الحدود الوطنية ورفع الإغلاق على الصعيد الوطني وشروع المستثمرين المعيّنين في الإعلان عن انتهاء حالة القوة القاهرة)

٦-٥-٢ الاستمرار في تطبيق النهج والابتكارات المنفذة أثناء المرحلة الوخيمة من الجائحة (مثل توزيع البريد دون تلامس واستخدام صناديق إيداع الطرود وتسجيل التوقيع إلكترونياً) أو تنفيذ أساليب عمل وخدمات جديدة من هذا القبيل

٧-٥-٢ تقديم الخدمات الاجتماعية لمساعدة الحكومات والمواطنين (توزيع العقاقير والأغذية للجمعيات الخيرية، وتقديم الخبرات في مجال رسم الخرائط للمساعدة على تتبع الإصابات وتوزيع المعدات المدرسة الاحتياطية على الطلاب، وما إلى ذلك).

٨-٥-٢ الإسراع في تحديث الخدمات المالية البريدية ومواصلة تطويرها ورقمنتها

المسائل التشغيلية - الخدمات الدولية

٦-٢ نظام معلومات الطوارئ

١-٦-٢ إبلاغ المكتب الدولي عبر نظام معلومات الطوارئ باستئناف العمليات البريدية (تبادل البريد، ومستجدات فتح الطرق البريدية وقبول أو عدم قبول البريد المرسل إلى وجهات محددة، وما إلى ذلك).

٢-٦-٢ الاتصال بالمكتب الدولي عبر البريد الإلكتروني على العنوانين urgent@upu.int أو ptc.support@upu.int فيما يخص المسائل العاجلة ذات الطبيعة التشغيلية أو التقنية

٣-٦-٢ رصد رسائل نظام معلومات الطوارئ لتحديد البلدان التي استأنفت العمليات والتبادلات البريدية

٧-٢ إعادة توجيه الحركة البريدية

١-٧-٢ الاستمرار في البحث عن وسائل نقل بديلة (مثل رحلات الشحن الجوي، والسكك الحديدية، والسفن)

٢-٧-٢ الاستمرار في الاطلاع على أداة الاتحاد البريدي العالمي التي تجمع حلول النقل عن طريق السكك الحديدية والشحن الجوي المتاحة في منصة البيانات الضخمة ضمن نظام مراقبة النوعية (qcsmailbd.ptc.post)

٨-٢ المسائل الجمركية

١-٨-٢ الاستمرار في الاطلاع على القسم الذي خصصته منظمة الجمارك العالمية على موقعها الإلكتروني لتقديم المساعدة إلى أصحاب المصلحة في سلسلة الإمدادات فيما يتعلق بالمسائل الجمركية المرتبطة بالجائحة:

www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/activities-and-programmes/natural-disaster/coronavirus.aspx

٩-٢ الشبكات الرقمية للاتحاد البريدي العالمي

١-٩-٢ تحسين استخدام أدوات الاتحاد البريدي العالمي مثل نظام الإقرارات الجمركية والنظام البريدي الدولي بغية الوفاء بالالتزامات الخاصة بالبيانات الإلكترونية المسبقة

مسائل الأعمال والمسائل المالية

١٠-٢ نماذج الأعمال

١-١٠-٢ تحليل المخاطر والميزات السوقية وفرص تنوع الخدمات وتكييف نماذج الأعمال:

← استهداف نهج خاص بالتجارة الإلكترونية^٧

← التنويع باعتماد خدمات اجتماعية جديدة

← تنفيذ الابتكارات ذات الصلة بمجالات المال والأعمال والتجارة

← استهلال/تطوير منصة خاصة بالمنشآت الصغيرة والمتوسطة

٢-١٠-٢ التعاون مع الهيئات الحكومية من أجل إقامة شراكات جديدة وخوض غمار أنشطة في مجالات جديدة لزيادة المردود والأرباح

المرحلة ٢

خطة التعافي

(عودة الوضع الصحي والوبائي في البلد إلى حالته العادية وبدء الرفع التدريجي للقيود في جميع أنحاء العالم وإنهاء تدابير العزل واستئناف الرحلات الجوية الدولية/الداخلية وفتح الحدود الوطنية ورفع الإغلاق على الصعيد الوطني وشروع المستثمرين المعيّنين في الإعلان عن انتهاء حالة القوة القاهرة)

تُستهل الأنشطة بعد بداية الأزمة بفترة تتراوح بين ٥ و ٧ أشهر؛ وتمتد لفترة تتراوح بين ٣ و ٦ أشهر

١١-٢ المسائل المالية ومسائل الميزانية

١١-١٢-٢ تقييم مخاطر الميزانية والخسائر والأرباح والقدرة على الوفاء بالتعهدات المالية. واستعراض المستندات المالية والترتيبات ذات الصلة بغية تقييم العواقب المحتملة والتدابير الطارئة

٢-١١-٢ النظر في طلب دعم مالي من الحكومة، استناداً إلى الدور الاجتماعي والاقتصادي المهم الذي تؤديه الخدمات البريدية

أنشطة الدعم التي يضطلع بها الاتحاد البريدي العالمي

١٢-٢ المساعدة على بذل جهود التعافي

١-١٢-٢ الاستمرار في نشر رسائل نظام معلومات الطوارئ

٢-١٢-٢ الاستمرار في دراسة وتقاسم ونشر أية معلومات عن القدرة الاستيعابية لوسائل النقل (جواً أو باي وسيلة نقل سطحي أخرى) أو لوسائل النقل البديلة

٣-١٢-٢ العمل مع منظمة الجمارك العالمية، إذا لزم الأمر، من أجل مراجعة وتحديث القواعد والأنظمة بغية تسريع تبادل البريد عبر الحدود وتبسيطه

٤-١٢-٢ الاستمرار في التعاون مع منظمة الطيران المدني الدولي واتحاد النقل الجوي الدولي ومنظمة الجمارك العالمية واللجنة الاقتصادية لأوروبا التابعة للأمم المتحدة ومنظمة التعاون بين هيئات السكك الحديدية والمجلس الدولي

المعنى بتنسيق النقل عبر أوروبا وآسيا من أجل الحفاظ على تدفق البريد

٥-١٢-٢ صيانة أداة الإبلاغ الدينامية التي تدمج حلول النقل عن طريق السكك الحديدية والشحن الجوي ضمن نظام مراقبة النوعية

٦-١٢-٢ الإسراع في تنفيذ المشاريع الرامية إلى ربط البلدان بشبكات الاتحاد البريدي العالمي الرقمية عبر نظام الإقرارات الجمركية والنظام البريدي الدولي وسائر أدوات تكنولوجيا المعلومات التي يتيحها الاتحاد البريدي العالمي، والترويج لتنفيذ استراتيجيات الخدمة المالية الرقمية عبر آلية المساعدة التقنية في مجال الإدماج المالي وتقييم الاستعداد للتجارة الإلكترونية من ناحية الدفع

٧-١٢-٢ تطوير وصيانة منصات تقاسم المعارف وقواعد البيانات المتعلقة باستجابة القطاع البريدي أثناء أزمة الجائحة وإجراءات التعافي (المعلومات والتجارب، والتكنولوجيا، وأفضل الممارسات التنظيمية)

٨-١٢-٢ تحديث قواعد الاتفاقية لتسريع وتيسير معالجة البريد الدولي وتبادلها أثناء الحالات التي تستشري فيها الجوائح

٩-١٢-٢ ضمان التعاون عن كثب مع الأمم المتحدة وسائر الأجهزة الدولية والحكومات لتسوية المشاكل سريعاً بغية تحقيق الأهداف المشتركة وتيسير تبادل البريد الدولي بفعالية

١٠-١٢-٢ دعم جهود المناصرة التي تستهدف الحكومات وشركاء التنمية بغية دمج القطاع البريدي في برامج الإصلاح الحكومية من أجل تسريع تنمية الاقتصاد الرقمي. والتشجيع على رفع مستوى التمويل المقدم من أجل التحول الرقمي للقطاع البريدي

ملاحظة- يلزم استعراض خطة التعافي من الجائحة وتحديثها بانتظام بعد وضعها (مرة واحدة في الأسبوع على الأقل أثناء الأزمة).



وتجاوز الأزمة الحالية، ينبغي أن تستمر مؤسسات البريد، خلال مرحلة التعافي وبعدها، في أداء دورها الهام، وأن يتواصل الاعتراف بها كخدمة أساسية، وتستفيد بذلك من دعم الحكومة.

التحول الرقمي

تسببت الجائحة في زيادة الاعتماد على الخدمات الرقمية وذلك للحد من الاحتكاك بين الأفراد. وحددت أغلبية ساحقة من الخبراء في مجال الخدمات المالية والمحللين حلاً لإدارة الأزمات المستقبلية والتخفيف من آثارها: رقمنة خدمة التوزيع والخدمات المالية.

وفي هذا الصدد، يتعين على مؤسسات البريد تشديد تسريع عملية تحولها الرقمي من خلال تكييفها لعملياتها وخدماتها البريدية مع ضرورة الحد من الاحتكاك بين الأفراد، وبعتماد الخدمات المالية الرقمية وخدمة دعم الزبائن على الإنترنت كذلك (وسائل التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني، وتطبيق WhatsApp).

وتسعى الحكومات حالياً إلى الاعتماد أكثر فأكثر على مؤسسات البريد لتقديم الخدمات الاجتماعية والمعاشات وخدمات أخرى لتحويل الأموال نقداً إلى المواطنين، وذلك في البلدان التي لا يزال فيها مستوى رقمنة الخدمات منخفضاً وأيضاً في البلدان التي تكون فيها الرقمنة أكثر تطوراً. ويبين هذا بوضوح أن شبكة البريد والوصول المادي لا يزالان يشكلان ميزة من مميزات مؤسسة البريد، حتى في الأماكن التي يكون فيها التحول حاجة ماسة.

وأثرت الفجوات في المجال الرقمي أثراً غير متناسب في البلدان النامية قبل أزمة جائحة كوفيد-١٩، ولذا، سيكون من الضروري تسريع مشاريع ربط البلدان بشبكات الاتحاد البريدي العالمي الرقمية من خلال نظام الإقرارات الجمركية والنظام البريدي الدولي وما إلى ذلك من أدوات تكنولوجيا المعلومات.

وباختصار، كانت الرقمنة قبل الجائحة خياراً، بيد أنها ستصبح خلال مرحلة ما بعد جائحة كوفيد حاجة ماسة عاجلة.

الابتكارات في مجال التوزيع

يبدو أن الزبائن سيواصلون في المستقبل القريب تفضيل التوزيع الذي يُراعى فيه عدم المخالطة. وستمسي الابتكارات في مجال التوزيع مثل صناديق إيداع الطرود وتسجيل التوقيع إلكترونياً، أساسية في سبيل توفير خيارات توزيع مرنة.^{٤٨}

وسيتعين على المستثمرين البريديين تطوير قدرتهم الرقمية في هذا المجال عن طريق استخدام التطبيقات، والإشعارات، وصناديق الإيداع، وما إلى ذلك.

عقب حالة الطوارئ

تعالج خطة استئناف الأعمال مسألة استعادة الأعمال عقب حالة الطوارئ. ويجري تفعيل خطة استئناف الأعمال بعد عودة "الأعمال إلى ما كانت عليه"، وهي ترمي إلى تحقيق استئناف الأعمال بسرعة وبطريقة فعالة من حيث التكلفة وتطوير العمليات الأساسية من أجل الحفاظ على نوعية الخدمة لفائدة الزبائن. وبخلاف خطة الطوارئ/الحالات العارضة وخطة التعافي من الجائحة، لا تتضمن خطة استئناف الأعمال إجراءات لضمان الاستمرارية تطبق خلال حالة الطوارئ.

متابعة المشاريع من أجل تعزيز قدرة الشبكة البريدية العالمية على التعافي

وخطة التعافي من الجائحة وخطة استئناف الأعمال هما كفيلتان بضمان طريقة عمل أكثر مرونة وقابلة للتكيف مع أي موجات جائحة جديدة وأكثر حدة، مع ضمان استمرارية الأعمال بالنسبة إلى الزبائن.

ولئن كانت خطة التعافي وخطة استمرارية الأعمال تنطويان على اعتماد تدابير مؤقتة (مثل نقل المكاتب أو تقليص ساعات العمل أو خفض مستويات التوظيف أو استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات الاحتياطية)، فإن خطة استئناف الأعمال ترمي إلى استعادة العمليات كلياً حتى تبلغ مستويات تكاد تضاهي المستويات العادية وإرساء أساس لمزيد من التطوير مستقبلاً.^{٤٩}

الدروس المستخلصة حتى الساعة من جائحة كوفيد-١٩

الخدمات البريدية- مكوّن أساسي للاقتصاد العالمي

من بين أهم العبر المستخلصة من أزمة جائحة كوفيد-١٩ استمرار مؤسسات البريد في معظم البلدان، خلال الإغلاق العالمي، في تقديم الخدمات الاجتماعية واللوجستية والمالية التي يحتاج إليها السكان والشركات حاجة ماسة. وأقرّ بأن المؤسسات البريدية، في معظم البلدان، هي مكوّن أساسي في الاقتصاد العالمي، وهي تشكل عنصراً حيوياً بالنسبة إلى جميع سكان العالم.

الفصل العاشر:

إعداد خطة استئناف الأعمال

تنوع سبل النقل

أبرزت الجائحة شدة أهمية وجوب سعي المستثمرين البريديين إلى تنوع وسائل النقل التي يستخدمونها في نقل البريد. وكان الاعتماد على قناة واحدة في نقل البريد كارثياً في بداية الأزمة. ولئن كان المكتب الدولي قد تمكن من إيجاد مسارات بديلة بسرعة إلى حد ما، فلا شك في وجوب الاستمرار في البحث عن قنوات نقل بديلة. وينبغي تعديل نظام الاتفاقية عند الاقتضاء.^{٥٠}

دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة

بعثت الحكومات برامج لدعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة، لأنها تمثل قطاع الاقتصاد الأشد تضرراً. ويكمن الغرض هنا في التركيز على اعتماد التجارة الإلكترونية من خلال استخدام الأسواق الرقمية التي يمكن أن تسوق فيها المنشآت الصغيرة والمتوسطة بضائعها. وينبغي تعزيز هذه الأنشطة مستقبلاً.

التزام الخدمة الشمولية والأطر التنظيمية

تسببت جائحة كوفيد-١٩ في حالة قوة القاهرة أدت إلى حالات إعفاء من التقيد بالتزام الخدمة الشمولية، كخدمة التوقيع المطبقة التي تم وقفها فيما يخص البعثات المسجلة. وعلاوة على ذلك، أثرت التغييرات التي طرأت في العمليات البريدية على الأطر التنظيمية للاتحاد البريدي العالمي. ولعله من الأهمية بمكان تقييم مدى وجاهة الإطار التنظيمي الوطني في حالات الطوارئ (حالة القوة القاهرة، تعريف التزام الخدمة الشمولية، خدمة التوزيع، الأسعار، وما إلى ذلك).

التشغيل الآلي في عمليات الفرز والتوزيع

تم تجريب حل فرز تلقائي جديد باستخدام تكنولوجيا التشغيل الآلي في بلد واحد (بلجيكا)، شهدت فيه كميات الطرود زيادة حادة بعد القيود التي فرضت في مارس. وثبت أن حل الفرز التلقائي هو حل جدّ قيم، فبفضله يمكن فرز الطرود بالاستعانة بعدد محدود من الموظفين، ومن ثم احترام القيود المتعلقة بمسافة الأمان.^{٥١}

آفاق الاستدامة

أثرت التغييرات التي شهدتها النظام البريدي بسبب جائحة كوفيد-١٩ آثاراً في الاستدامة البيئية والاجتماعية. ويعدّ الاتحاد البريدي العالمي، بوصفه موقفاً على أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، مسؤولاً عن تحديد هذه الآثار ومعالجتها. وعلاوة على ذلك، يبدو أن مؤسسات البريد تحتل مكانة جيدة تحولها معالجة شتى الآثار الناجمة عن أنشطة الاستجابة التي تنفذها الحكومات الوطنية والشركات والمنظمات غير الحكومية ويبادر بها المواطنون. فعلى سبيل المثال، يمكن للمؤسسات البريدية أداء دور هام في دعم سبل التخلص بأمان من معدات الوقاية الشخصية.^{٥٢}

وفضلاً عن ذلك، تسعى حكومات عديدة إلى وضع خطط استثمار مصممة لإنعاش الاقتصاد وذلك لمكافحة الآثار الاقتصادية للجائحة. وقد تشمل هذه الخطط استثمارات في البنية التحتية البريدية من المباني والمركبات والتكنولوجيا الرقمية. وخلال أي فترة يكون فيها الاستثمار مكثفاً على صعيد النظام البريدي، يكون استغلال كل الفرص من أجل ضمان إنشاء بنية تحتية جديدة خفيفة الكربون وقادرة على الصمود أيضاً في وجه مناخ ماض في التغيير تغيراً متزايداً أمراً حيوياً. وتدعم الأمم المتحدة مبدأ "الانتعاش الأخضر".^{٥٣} وينطبق هذا بوجه خاص على البنية التحتية الطويلة الأمد، لأن النجاحات أو الإخفاقات قد تستمر لعقود عديدة.

العناصر الواجب إدراجها في خطة استئناف الأعمال

ترمي خطة استئناف الأعمال إلى العودة بالمنظمة مجدداً إلى الوضع العادي بعد حالة الطوارئ، والاستفادة من الدروس المستخلصة والفرص المتاحة. وقد يحدد المستثمر البريدي في خطته الأهداف التالية:

استعادة الأعمال عقب الجائحة:

تعزيز قدرة الشبكة البريدية على التعافي

إصلاح الخدمات البريدية:

تعزيز الرقمنة باتباع ممارسات مرنة

تشجيع الابتكارات في مجال البنية التحتية

تطبيق دور جديد فيما يخص سياسات الحكومة الاجتماعية

ويرد فيما يلي موجز في شكل مخطط لأنشطة الاستجابة والمهام والأنشطة المحتملة التي قد تشكل خطة استئناف الأعمال. ولكل مستثمر بريدي حرية تحديد المهام والأنشطة التي يدرجها في خطته وإضافة أي مهام أخرى ذات صلة. ويمكن استخدام منهجية "الخطوات الست" المعروضة في الفصل ٢ من هذا الدليل، أو أي منهجية أخرى، لوضع خطة استئناف الأعمال. ويمكن اتخاذ خطط العمليات المفصلة الواردة في ذيل هذا الدليل نموذجاً (الملاحق من ٣-١ إلى ٣-٥).^{٥٤}

^{٥٤} تستند الأمثلة المقدمة إلى المعلومات المعروضة في القوائم المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالات الجوائح والمنشورة في دليل الاتحاد البريدي العالمي لإدارة مخاطر الكوارث - تحيين عام ٢٠٢٠

(www.upu.int/en/Postal-Solutions/Capacity-Building/Development-Cooperation/Disaster-Risk-Management),

فضلاً عن نموذج الملحق الخاص بتحديد الجوائح المنشور على الرابط التالي: content.acsa.org/i/1220799-sdcoe-pandemic-threat-template-covid-19/0.

^{٥٠} www.upu.int/UPU/media/upu/publications/Union%20Postale/2020/revueUnionPostale_Summer2020_En_web.pdf, p. 26

^{٥١} www.parcelandpostaltechnologyinternational.com/features/success-for-automated-sorting-in-belgium.html

^{٥٢} www.unenvironment.org/news-and-stories/press-release/waste-management-essential-public-service-fight-beat-covid-19

^{٥٣} انظر الأعمال الستة التي اقترحها الأمين العام للأمم المتحدة في مجال المناخ لتجسيد عملية التعافي من كوفيد-١٩: www.un.org/en/observances/earth-day/message

المرحلة ٣

التخطيط لاستئناف الأعمال

(عندما يصبح الفيروس لا يشكل تهديداً، ويُعلن عن انتهاء الجائحة، وتُرفع حالة القوة القاهرة في البلدان)

(تُستهل الأنشطة بعد بداية الأزمة بفترة تتراوح بين ٦ أشهر و١٢ شهراً، بحسب الظروف)

المرحلة ٣

التخطيط لاستئناف الأعمال

(عندما يصبح الفيروس لا يشكل تهديداً، ويُعلن عن انتهاء الجائحة، وتُرفع حالة القوة القاهرة في البلدان)

(تُستهل الأنشطة بعد بداية الأزمة بفترة تتراوح بين ٦ أشهر و١٢ شهراً، بحسب الظروف)

تدابير حماية الموظفين

١-٣ الممارسات المتعلقة بصحة الموظفين

١-١-٣ بمجرد توافر اللقاح، ضمان تلقى الموظفين بانتظام وعلى أساس طوعي، مع مراعاة توصيات الهيئات المختصة (منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية، وسلطات الصحة العامة، وما إلى ذلك).

٢-١-٣ مواصلة (عند الضرورة) تطبيق قواعد التباعد وقواعد الحماية البسيطة وتنظيم/تطوير ممارسات العمل عن بُعد كلما كان ذلك مناسباً وممكناً

٣-١-٣ مواصلة الترويج للسياسات والممارسات ذات الصلة بالنظافة الصحية والتصحاح

٢-٣ مواد الوقاية والتدريب في مجال إدارة مخاطر الكوارث

١-٢-٣ تحديد معايير لأدنى حد لاستخدام المواد الواقية (الكمامات، والقفازات، وسوائل التطهير، وما إلى ذلك).

٢-٢-٣ ضمان شراء مواد الوقاية والتحقق بانتظام من المخزونات والمحافظة عليها

٣-٢-٣ توفير تدريب سنوي للموظفين في مجال إدارة مخاطر الكوارث/الممارسات المتعلقة بالجوائح وبرامج الطوارئ الصحية

المسائل العامة/الإدارة

٣-٣ تحليل الوضع

١-٣-٣ دراسة الدروس المستخلصة خلال الجائحة وتقييم المخاطر وفرص السوق وإعداد إجراءات متابعة

٤-٣ سياسة الرقمنة والابتكار

١-٤-٣ مراجعة القواعد وتحيينها من أجل تنظيم/تطوير ممارسات العمل عن بُعد كلما كان ذلك مناسباً وممكناً

٢-٤-٣ إعادة توجيه المستثمر البريدي لزيادة رقمنة العمليات التشغيلية بأكبر قدر ممكن من خلال التركيز على الابتكار في مجال التوزيع واعتماد ممارسات التوزيع التي تُراعي عدم المخالطة

٣-٤-٣ تشجيع الابتكارات في مجال البنى التحتية

٤-٤-٣ تعزيز الرقمنة باتباع ممارسات مرنة وإنشاء ثقافة لإدارة المنتجات قائمة على نماذج تشغيلية جديدة

٥-٤-٣ صياغة توصيات خاصة بالاستراتيجية والسياسات العامة قائمة على أفضل ممارسات المؤسسات البريدية خلال الجائحة، لتوفّر للحكومات شبكة تُعنى بالسياسات العامة (على الصعيد الاجتماعي، وفي مجالات الصحة، والتعليم، ودعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة، والحد من الفقر، والإدماج المالي، والقنوات الإعلامية، والنمو الاقتصادي، وما إلى ذلك).

٥-٣ مساعدة الحكومات/المساهمين

١-٥-٣ فتح باب النقاش مع ممثلي الحكومة وأصحاب المصلحة بشأن دعمهم لتنفيذ استراتيجيات مشتركة قائمة على الرقمنة من أجل تسريع عملية التحول الرقمي للمؤسسات البريدية، بما في ذلك الابتكارات في مجال التوزيع والخدمات المالية الرقمية ودعم الزبائن من خلال القنوات الرقمية

٢-٥-٣ تقديم طلب (عند الاقتضاء) للحصول على مساعدة تقنية من الاتحاد البريدي العالمي من أجل تنفيذ مشاريع ترمي إلى تنمية التجارة الإلكترونية؛ ورقمنة العمليات البريدية؛ والإدماج المالي البريدي؛ وتطوير الخدمة المالية؛ والخدمات الإلكترونية؛ واستخدام تكنولوجيا التشغيل

في العمليات التشغيلية؛ والخدمات الاجتماعية؛ وتنفيذ نظام الإقرارات الجمركية، ونظام "IPS.post"، ورسائل البيانات الإلكترونية المسبقة (مثلا الرسائل ITMATT)

٦-٣ إدارة مخاطر الكوارث/خطة استمرارية الأعمال

١-٦-٣ تقييم مدى تنفيذ خطة إدارة مخاطر الكوارث وخطة استمرارية الأعمال على صعيد المنظمة وتطوير/مراجعة كل الخطط ذات الصلة (خطة طوارئ لمجابهة الجائحة، وخطة استمرارية الأعمال، وخطة التعافي من الجائحة، وخطة استعادة الأعمال)

أدوات اتصال وحلول تكنولوجيا معلومات جديدة

٧-٣ الاتصال عن بُعد والقنوات الرقمية

١-٧-٣ تعزيز قدرة المستثمر البريدي على التعافي من خلال تطوير الاتصال عن بُعد بالنسبة إلى الموظفين وتوفير أدوات اتصال وتكنولوجيا معلومات جديدة لفائدة المواطنين

٢-٧-٣ توفير الدعم للزبائن من خلال القنوات الرقمية (وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني وتطبيق WhatsApp)

٣-٧-٣ دعم المشاريع الرامية إلى ربط البلدان (المستثمرين المعيّنين) بالشبكات الرقمية للاتحاد البريدي العالمي من خلال نظام الإقرارات الجمركية والنظام البريدي الدولي وغير ذلك من أدوات تكنولوجيا المعلومات

٤-٧-٣ تسريع تنفيذ منتجات تكنولوجيا المعلومات التابعة للاتحاد البريدي العالمي (نظام الإقرارات الجمركية، ونظام "IPS.post"، والرسائل ITMATT)

٥-٧-٣ تقييم اسم النطاق "POST" التابع للاتحاد البريدي العالمي كجدار صد آمن إضافي فيما يتعلق بالأنشطة البريدية على الإنترنت

٦-٧-٣ إحداث منصات الخدمة الذاتية وتوفيرها

٧-٧-٣ دعم الهياكل المتعددة الحسابات والهياكل الطرفية

مسائل تشغيلية/تكنولوجية

٨-٣ قنوات النقل

١-٨-٣ الاستمرار في إبلاغ المكتب الدولي عبر نظام معلومات الطوارئ (EMIS) بالتغييرات المدخلة على المعروض من الخدمة واضطراب سلسلة الإمدادات البريدية (في غضون الاثنتي عشرة ساعة الأولى)

٢-٨-٣ استخدام المعارف المكتسبة من الجائحة لاقتراح أنظمة جديدة من أجل ضمان الاستدامة والتناسق على مستوى أساليب النقل

٣-٨-٣ البحث عن خيارات متنوعة لنقل البريد دولياً: رحلات المسافرين الجوية التجارية، ورحلات الشحن الجوي، والسكك الحديدية، والسفن، وما إلى ذلك.

٤-٨-٣ الاستمرار في الرجوع إلى أداة الاتحاد البريدي العالمي التي تجمع حلول النقل عن طريق السكك الحديدية والشحن الجوي المتاحة في منصة البيانات

الضخمة ضمن نظام مراقبة النوعية (qcsmaillbd.ptc.post)

٩-٣ رقمنة العمليات البريدية، والخدمات الجديدة، والابتكارات

١-٩-٣ استناداً إلى الدروس المستخلصة خلال الجائحة، المضي قدماً في تنفيذ مشاريع ترمي إلى تحسين قدرة الشبكة البريدية العالمية على التعافي

٢-٩-٣ استخدام منصة الاتحاد البريدي العالمي استخداماً جيداً لتبادل أفضل الممارسات ودراسات الحالات (صفحة ويب)

٣-٩-٣ السعي إلى الحصول على دعم الحكومة لاستراتيجيات القدرة الرقمية/التحول الرقمي: تسريع الاستثمار في الإقرارات الجمركية غير الورقية وتبادل البيانات على الصعيدين الوطني والدولي، وتنفيذ التدريب عن بُعد وغير ذلك من الجهود من أجل ضمان تمكّن أكبر عدد من البلدان من تبادل الرسائل ITMATT

٤-٩-٣ تعزيز تطوير المنتجات والخدمات البريدية "الواعدة" التي يكون الطلب عليها مرتفعاً والتي ساعدت الحكومات أو زادت كميات البريد خلال فترة الجائحة ولا سيما ما يلي:

- ← التجارة الإلكترونية
- ← الخدمات المالية
- ← الخدمات الاجتماعية
- ← الخدمات الإلكترونية

المرحلة ٣

التخطيط لاستئناف الأعمال

(عندما يصبح الفيروس لا يشكل تهديداً، ويُعلن عن انتهاء الجائحة، وتُرفع حالة القوة القاهرة في البلدان)

٥-٩-٣ ضمان رقمنة العمليات والخدمات البريدية رقمنة كلية وإحداث التطبيقات والنظم ذات الصلة

٦-٩-٣ الربط بشبكات الاتحاد البريدي العالمي

٧-٩-٣ الترويج للابتكارات التكنولوجية والتشغيلية في مجال التوزيع (صناديق إيداع الطرود وتسجيل التوقيع إلكترونياً)

٨-٩-٣ الترويج للفرز التلقائي باستخدام تكنولوجيا التشغيل الآلي

٩-٩-٣ مواصلة تحسين العمليات التي لا يُستخدم فيها الورق لضمان سلاسة عمليّتي النقل والتوزيع

١٠-٩-٣ بالتعاون مع الاتحاد البريدي العالمي، تنفيذ مشاريع ترمي إلى تنمية التجارة الإلكترونية ورقمنة العمليات البريدية والإدماج المالي البريدي وتطوير الخدمة المالية والخدمات الإلكترونية واستخدام تكنولوجيا التشغيل الآلي والخدمات الاجتماعية وتنفيذ نظام الإفراجات الجمركية، ونظام "IPS.post"، ورسائل البيانات الإلكترونية المسبقة (مثلا الرسائل ITMATT)

١١-٩-٣ مواصلة إحداث طرائق جديدة للتواصل مع المواطنين

١٢-٩-٣ المشاركة في مشاريع توأمة تُقام بين مؤسسات بريدية متقدمة رقمياً ومؤسسات البريد الراغبة في خوض عملية التحول الرقمي

١٠-٣ دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة

١-١٠-٣ مناقشة مسألة إنشاء منصة لفائدة المنشآت الصغيرة والمتوسطة وبدء تشغيلها بدعم من الحكومة

(تُستهل الأنشطة بعد بداية الأزمة بفترة تتراوح بين ٦ أشهر و١٢ شهراً، بحسب الظروف)

المرحلة ٣

التخطيط لاستئناف الأعمال

(عندما يصبح الفيروس لا يشكل تهديداً، ويُعلن عن انتهاء الجائحة، وتُرفع حالة القوة القاهرة في البلدان)

٣-١٢-٣ صياغة توصيات خاصة بالاستراتيجية والسياسات العامة قائمة على أفضل ممارسات المؤسسات البريدية خلال الجائحة، لتوفّر للحكومات شبكة تُعنى بالسياسات العامة (على الصعيد الاجتماعي، وفي مجالات الصحة والتعليم، ودعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة، والحد من الفقر، والإدماج المالي، وقنوات المعلومات، والنمو الاقتصادي، وما إلى ذلك).

١٢-٣ التعاون/التنسيق مع الحكومة

١-١٢-٣ ضمان اعتماد إطار تنظيمي محكم يُطبّق على مؤسسة البريد في حالات الطوارئ بالتنسيق مع الحكومة

٢-١٢-٣ التماس دعم الحكومة، عند الاقتضاء، من أجل التنمية البريدية وتنويع الخدمات البريدية من خدمات الطرود والخدمات اللوجستية وخدمات الدفع والخدمات لفائدة المواطنين

١٣-٣ الإطار التنظيمي

١-١٣-٣ تنفيذ مشاريع لتقييم جاهة الإطار التنظيمي الوطني المطبق في حالة الطوارئ بالتعاون مع الاتحاد البريدي العالمي (من خلال تنظيم حلقات عمل وإيفاد بعثات ميدانية أو تنظيم بعثات استشارية عن بُعد):

← مشاريع التوأمة والاستشارات
← مشاريع تعاون لدعم التدابير المتخذة على المستوى الوطني عند الاقتضاء (بعثات استشارية).

٢-١٣-٣ ضمان مراجعة الأنظمة الوطنية عند الاقتضاء

الأعمال التجارية

٣-١٤-٣ مؤسسة البريد تقدم خدمة أساسية

١-١٤-٣ الاستفادة من الازدهار الذي عرفه قطاع الطرود وتحقيق إيرادات للاستثمار في تنفيذ التحول الهيكلي

٢-١٤-٣ تميم وتنسيق الخدمات الاجتماعية المقدمة لمساعدة الحكومة أثناء فترة الجائحة

٣-١٤-٣ اغتنام الفرص التي توفرها السوق

٤-١٤-٣ التركيز على حاجات السوق

البريدية والانتقال من نموذج قائم على الرسائل والمستندات إلى نموذج قائم على البضائع يشمل تقديم خدمات بريدية مالية وخدمات اجتماعية

٥-١٤-٣ التركيز على تنمية خدمات التجارة الإلكترونية

الاستدامة

١٥-٣ الترويج لممارسات مستدامة

١-١٥-٣ المساهمة في إحداث نظام للجمع والتخلص الآمن من معدات الوقاية الشخصية دون تعريض سلامة الموظف البريدي للخطر

٢-١٥-٣ توفير معلومات للزبائن بشأن الطريقة الملائمة للتخلص من الأغلفة وبحث الدور الممكن أن تؤديه المنظمة في جمع الأغلفة المستعملة لإعادة تدويرها

٣-١٥-٣ ضمان إنشاء بنية تحتية جديدة تتخفف فيها انبعاثات الكربون وتتسم بقدرتها على الصمود أيضاً في وجه مناخ يتغير باطراد

أنشطة الدعم التي يضطلع بها الاتحاد البريدي العالمي

١٦-٣ دور مؤسسات البريد

١-١٦-٣ الاستمرار في الترويج لمؤسسات البريد على مستوى الحكومة بوصفها مؤسسات تقدم خدمة أساسية، من أجل زيادة نسبة الخدمات الاجتماعية المقدمة من خلال الشبكة البريدية

٢-١٦-٣ دعم جهود المناصرة التي تستهدف الحكومات وشركاء التنمية بغية دمج القطاع البريدي في برامج الإصلاح الحكومية من أجل تسريع تنمية الاقتصاد الرقمي،

(تُستهل الأنشطة بعد بداية الأزمة بفترة تتراوح بين ٦ أشهر و١٢ شهراً، بحسب الظروف)

والتشجيع على رفع مستوى التمويل المقدم من أجل التحول الرقمي للقطاع البريدي

١٧-٣ الأساس التنظيمي

١-١٧-٣ تقديم توصيات في مجال السياسة العامة وفي المجال التنظيمي ودعم الحكومات والمستثمرين المعيّنين في تحديد دور الشبكة البريدية خلال فترة ما بعد الجائحة في تحقيق الأهداف الاجتماعية والاقتصادية التي تحدها الحكومات ومكانة مؤسسة البريد في الخطة الوطنية لمواجهة الجائحة/حالة الطوارئ

٢-١٧-٣ تكييف نظم الاتفاقية الخاص بالاتحاد البريدي العالمي عند الاقتضاء

١٨-٣ منصة أفضل الممارسات

١-١٨-٣ صيانة منصة لتبادل أفضل الممارسات ودراسات الحالات (صفحة ويب) لتستخدمها الحكومات ومؤسسات البريد وللنسخ على منوالها

٢-١٨-٣ مساعدة البلدان في صياغة توصيات خاصة بالاستراتيجية والسياسات العامة قائمة على أفضل ممارسات المؤسسات البريدية خلال الجائحة، لتوفر للحكومات شبكة تُعنى بالسياسات العامة (على الصعيد الاجتماعي، وفي مجالات الصحة والتعليم، ودعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة، والحد من الفقر، والإدماج المالي، وقنوات المعلومات، والنمو الاقتصادي، وما إلى ذلك).

المرحلة التخطيط لاستئناف الأعمال

٣

(عندما يصبح الفيروس لا يشكل تهديداً، ويُعلن عن انتهاء الجائحة، وتُرفع حالة القوة القاهرة في البلدان)

(تستهل الأنشطة بعد بداية الأزمة بفترة تتراوح بين ٦ أشهر و١٢ شهراً، بحسب الظروف)

١٩-٣ التعاون المتعدد الأطراف

١-١٩-٣ الاستمرار في ضمان التعاون الوثيق مع الأمم المتحدة وسائر الأجهزة الدولية والحكومات لتسوية المشاكل سريعاً بغية تحقيق الأهداف المشتركة بوجه فعال في حالة الجائحة

٢-١٩-٣ العمل، بالتعاون مع منظمات الأمم المتحدة الأخرى وغيرها من المنظمات الدولية، على المُضي في حث الحكومات والمنظمين على تيسير تبادل البريد الدولي من خلال السعي إلى المحافظة على حركة رحلات الشحن الجوي وضمن التعاون الوثيق مع الوكالات الجمركية، وما إلى ذلك.

٣-١٩-٣ المساهمة في الجهود المشتركة التي تبذلها وكالات الأمم المتحدة من أجل ضمان اتساق أنشطة التعافي

٤-١٩-٣ الاستمرار في التعاون مع منظمة الطيران المدني الدولي، واتحاد النقل الجوي الدولي، ومنظمة الجمارك العالمية، واللجنة الاقتصادية لأوروبا التابعة للأمم المتحدة، ومنظمة التعاون بين هيئات السكك الحديدية، والمجلس الدولي المعني بتنسيق النقل عبر أوروبا وآسيا من أجل الحفاظ على تدفق البريد

٥-١٩-٣ تعزيز التنسيق مع الاتحادات المحدودة التابعة للاتحاد البريدي العالمي، مع مراعاة الدور الأساسي الذي تؤديه على مستوى المناطق، بتوليها جمع المعلومات خلال الجائحة وتيسير الاتصال مع المستثمرين المعيّنين مثلاً

٢٠-٣ مسائل تتعلق بسلسلة الإمدادات

١-٢٠-٣ تحليل رسائل نظام معلومات الطوارئ ونشرها

٢-٢٠-٣ صيانة قاعدة بيانات الاتحاد البريدي العالمي التي تجمع حلول النقل عن طريق السكك الحديدية والشحن الجوي المتاحة في منصة البيانات الضخمة ضمن نظام مراقبة النوعية (qcsmailbd.ptc.post) والسعي إلى تطويرها

٣-٢٠-٣ مواصلة السعي إلى إحداث قنوات نقل بديلة لتوفير خيارات أكثر تنوعاً لفائدة البلدان الأعضاء

٢١-٣ مشاريع الرقمنة

١-٢١-٣ التسريع في المشاريع الرامية إلى ربط البلدان بشبكات الاتحاد البريدي العالمي الرقمية من خلال نظم الإقرارات الجمركية والنظام البريدي الدولي وما إلى ذلك من أدوات تكنولوجيا المعلومات

٢-٢١-٣ القيام، في إطار برامج المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي للمساعدة التقنية، بمساعدة المستثمرين المعيّنين في البلدان النامية في تنفيذ المشاريع (مشاريع الاتحاد البريدي العالمي ومشاريع التوأمة والمشاريع الثلاثية) الرامية إلى رقمنة العمليات البريدية وتنمية التجارة الإلكترونية وتطوير منصات المنشآت الصغيرة والمتوسطة والإدماج البريدي المالي وتنمية الخدمة المالية والخدمات الإلكترونية والابتكارات في مجال التوزيع واستخدام تكنولوجيا التشغيل الآلي في الفرز التلقائي والخدمات الاجتماعية وما إلى ذلك.

٣-٢١-٣ توفير المساعدة التقنية في مجال

الاستعداد للتجارة الإلكترونية من الناحية الرقمية بتقييم قدرة مؤسسات البريد في المجال الرقمي ولا سيما فيما يتعلق بتنفيذ تبادل الرسائل ITMATT:

← توفير مواد مرجعية (أفضل الممارسات، والتكنولوجيات، ودراسات الجدوى)

بخصوص التحول الرقمي البريدي لدعم جهود مؤسسات البريد (مثلاً منشور الاقتصاد الرقمي والأنشطة البريدية الرقمية - مشهد عالمي، ودليل التجارة الإلكترونية)

← مواصلة توفير اسم النطاق "POST" كجدار صد آمن إضافي فيما يتعلق بالأنشطة البريدية على الإنترنت



في ظل البيئة الحالية المعقدة، يمكن أن يعاني المستثمرون المعينون غير المستعدين لمجابهة الأزمة آثاراً طويلة الأمد، بما في ذلك فقدان الإيرادات وانخفاض كميات البريد وتضرر سمعتهم وتدني مكانتهم، ويُحتمل ألا يتعافوا معافاة تامة بعد ذلك أبداً. وإذا أعدت خطط الطوارئ والتعافي واستئناف الأعمال وتُفذت بإحكام، فذلك من شأنه أن يخفف من أثر الأزمات إلى حد كبير، ويعزز ثقة المديرين في الاتجاه الذي هم سالكوه وفي القرارات التي هم متخذوها.

كُن مستعداً

ولذلك، يتعين على جميع المستثمرين المعينين اعتماد نهج خطة استمرارية الأعمال ووضع آليات تمكّنهم من مجابهة الأزمة مجابهة فعالة واستئناف العمليات بسرعة والتعافي وحتى الازدهار. وخطط الطوارئ والتعافي واستئناف الأعمال المُعدّة هي جديرة بالتكاليف الإضافية المترتبة عليها لأنها تساعد المنظمة على الاستجابة استجابة منظمة وفي الوقت المناسب. ومن شأن الخطط الجيدة التي تنفّذ بنجاح أن تمكّن من تسيير العمل وبالتالي تضمن استمرارية المنظمة في المستقبل.°°

الفصل الحادي عشر:

الخاتمة



الملحق

المرحلة ١ أ:

التخطيط للطوارئ/الحالات العارضة
(قبل تسجيل حالات إصابة جديدة بالفيروس أو قبل استشرائه في المجتمع أو قبل الإعلان رسمياً عن استشرائه الجائحة)

الهدف الأول: ضمان صحة ورفاه موظفي المستثمر البريدي وعائلاتهم. الإدارة الفعالة لحماية الموظفين/الزبائن والتصدي لاستشرائه الجائحة



الهدف الثاني: المساهمة مساهمة تامة ومناسبة في استجابة البلدان استجابة منسقة لإدارة حالات الطوارئ

الأشخاص

اتباع سلوكيات الوقاية من الأمراض في الأنشطة اليومية:

- غسل اليدين مراراً وتكراراً بفعالية أو استخدام مطهر كحولي لليدين
- عدم لمس الوجه أو العينين أو الفم
- عدم تقاسم المأكّل أو المشرب أو الأواني
- طلب الرعاية الصحية فوراً
- البقاء في المنزل عند المرض
- تجنب مخالطة أشخاص مرضى
- تجنب العناق والمصافحة
- استخدام المناديل أو الأكمام عند السعال

الغاية الأولى/ الثانية-ألف

المرحلة ١ أ: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق هذا الهدف وتنفيذها استجابة لإنذار تصدره سلطات الصحة العامة في البلد بشأن احتمال انتقال الفيروس داخل المجتمعات في هذا البلد

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- إعداد توصيات السلطات الوطنية المعنية بالصحة العامة والتدابير الرامية إلى منع استشرائه الفيروس ونشرها وعرضها في رسائل وملصقات		
٢- إعداد تعليمات لحث الجميع على اتباع المبادئ التوجيهية الصادرة عن منظمة الصحة العالمية/السلطات الوطنية المعنية بالصحة العامة		
٣- إرسال تعليمات للموظفين بشأن القيود المفروضة على الزوار في أماكن العمل وتأجيل أو إلغاء الاجتماعات والأحداث		
٤- تحديد الموظفين الأساسيين وتدريب موظفي الدعم على تنفيذ الأنشطة الأساسية استباقاً لحالات التغيب بسبب المرض		
٥- صياغة تعليمات لفائدة الموظفين بشأن الإجراءات الواجب اتباعها في حالة المرض أو الإصابة بالفيروس أو مخالطة شخص مصاب، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بخط الاتصال المباشر الوطني فيما يتعلق بالفيروس		
٦- وضع قواعد لاستبعاد الموظفين الذين سافروا مؤخراً (خلال فترة ... أيام/ يوماً الأخيرة)، طبقاً للبروتوكول الذي وضعته السلطات الحكومية		

الموارد:

الغاية الأولى/ الثانية-باء

تهيئة حملة توعية على مستوى عال بشأن الوضع فيما يتعلق بالتهديد الذي يشكله الفيروس

المرحلة ١: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق هذا الهدف وتنفيذها استجابة لإنذار تصدره سلطات الصحة العامة في البلد بشأن احتمال انتقال الفيروس داخل المجتمعات في هذا البلد

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- تحديد الأشخاص الرئيسيين الذين سيراقبون مراقبة فعالة الوكالات الإقليمية والوطنية والدولية فيما يخص عمليات الإعداد والتوجيه:		
• التسجيل من أجل تلقي رسائل الإنذار الصحي ومستجدات الفيروس الصادرة عن السلطات الحكومية		
• رصد صفحة الإنترنت الخاصة بسلطات الصحة العامة فيما يتعلق بالجائحة		
• رصد اتصالات المكتب الدولي التابع للاتحاد البريدي العالمي ونظام معلومات الطوارئ (Emis) ونظام مراقبة النوعية		
٢- إعلام الموظفين بانتظام بالإنذارات الصادرة عن الخدمات الحكومية		

الموارد:

الغاية الأولى/ الثانية-جيم

إجراء التحضيرات لتوفير معدات الوقاية الشخصية لفائدة الموظفين البريديين

المرحلة ١: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق هذا الهدف وتنفيذها استجابة لإنذار تصدره سلطات الصحة العامة في البلد بشأن احتمال انتقال الفيروس داخل المجتمعات في هذا البلد

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- تقييم حاجات المنظمة من معدات الوقاية الشخصية		
٢- التحقق من مخزونات معدات الوقاية الشخصية		
٣- إعداد بيان ومخطط فيما يخص معدات الوقاية الشخصية		
٤- التنسيق بخصوص عملية اقتناء معدات الوقاية الشخصية مع المزودين من الداخل ومن الخارج		
٥- في حال ما إذا سألت أقل البلدان نموا من مديرية التعاون والتنمية بشأن إمكانية اقتناء معدات الوقاية الشخصية (كمادات وقفازات ومطهر اليدين)		
٦- عند الاقتضاء، توفير معلومات للمكتب الدولي بشأن جهة الاتصال المعنية بتنسيق عملية توزيع معدات الوقاية الشخصية		

الموارد:

الغاية الأولى/ الثانية-دال

الاستعدادات للبدء في تنفيذ بروتوكولات تنظيف وتعقيم محددة

المرحلة ١: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق هذا الهدف وتنفيذها استجابة لإنذار تصدره سلطات الصحة العامة في البلد بشأن احتمال انتقال الفيروس داخل المجتمعات في هذا البلد

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- التنسيق مع السلطات الوطنية المعنية بالصحة العامة بشأن بدء تطبيق بروتوكولات تنظيف وتعقيم محددة (بما في ذلك الأجل المحددة)		
٢- مناقشة بروتوكولات تنظيف وتعقيم محددة مع أفرقة التنظيف، ووضعها		
٣- صياغة التعليمات الضرورية		
٤- إعلام أفرقة التنظيف والموظفين ببدء تنفيذ بروتوكولات تنظيف وتعقيم محددة		
٥- التحقق من مخزونات مواد التنظيف والتعقيم وسد النقص فيها		

الموارد:

الغاية الأولى/ الثانية-هـ

تنفيذ تدابير التباعد الاجتماعي ووضع حواجز واقية في مكاتب البريد طبقاً لسياسة حماية الموظفين/الزبائن

المرحلة ١: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق هذا الهدف وتنفيذها استجابة لإنذار تصدره سلطات الصحة العامة في البلد بشأن احتمال انتقال الفيروس داخل المجتمعات في هذا البلد

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- التنسيق مع السلطات الوطنية بشأن تنفيذ تدابير التباعد الاجتماعي وتركيب الحواجز الواقية في مكاتب البريد		
٢- وضع قائمة بكل مكاتب البريد وجهات الاتصال بالزبائن فيما يخص تنفيذ تدابير التباعد الاجتماعي		
٣- وضع تعليمات لفائدة الموظفين وملصقات لفائدة الزبائن بشأن قواعد التباعد الاجتماعي الخاصة بمكاتب البريد		
٤- التحقق من مخزونات المعدات/المواد ذات الصلة وتحضير عمليات الشراء الضرورية		
٥- تخطيط العمل الرامي إلى إعادة تهيئة المكاتب لتطبيق تدابير التباعد الاجتماعي وتركيب حواجز		

الموارد:

الملحق ٢-١



الهدف الثالث: تقليص الوقع على جميع الخدمات والمنتجات والتخفيف من آثار الاضطرابات على العمليات

العمليات

الغاية الثالثة-ألف

إحداث/مراجعة/تحسين خطة شاملة للمستثمر البريدي للطوارئ/للحالات العارضة من أجل ضمان استمرارية الخدمات البريدية خلال فترة الجائحة

المرحلة أ١: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق هذا الهدف وتنفيذها استجابة لإنذار تصدره سلطات الصحة العامة في البلد بشأن احتمال انتقال الفيروس داخل المجتمعات في هذا البلد

الإجراءات

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- معرفة وتقييم مخاطر الجائحة		
٢- إنشاء فريق إدارة الأزمة أو تجديد ولايته		
٣- إعداد قائمة مرجعية خاصة بالجائحة		
٤- تحديد العمليات الحيوية وإعداد خطط لضمان تنفيذ هذه الأنشطة إذا كان الأشخاص الذين يحتلون مناصب رئيسية غير قادرين على العمل		
٥- تحديد المهام التي يمكن تنفيذها من خلال النفاذ عن بُعد وتحديد معايير السماح للموظفين بالعمل عن بُعد أو فرضه عليهم		
٦- تحديد المهام الأساسية التي لا يمكن إنجازها إلا في مكان العمل ووضع خطط لحماية الموظفين المكلفين بأداء هذه الأدوار من الاتصال بأشخاص تكون إصابتهم محتملة		
٧- وضع خطة طوارئ موجزة وشاملة لفائدة المستثمر البريدي (خطة الحالات العارضة): • إتاحة المعلومات الحرجة بسرعة • استعراض إجراءات الإنذار والاستجابة وتحسينها		
٨- التماس دعم الاتحاد البريدي العالمي والتدريب بشأن خطة استمرارية الأعمال		
٩- إبلاغ الموظفين والزبائن بالخطة على نطاق واسع		
١٠- تحديد الموظفين الأساسيين ونوابهم استناداً إلى نتائج تحليل الآثار على الأعمال		
١١- تحديد موظفي الدعم للأنشطة الحيوية وتدريبهم		
١٢- تحديد ميزانية لإعداد/تنفيذ الخطة		

الموارد:

الغاية الثالثة-باء

تطبيق إجراءات ترمي إلى تقليص الآثار المترتبة على الاضطرابات التي تشهدها سلسلة الإمدادات الدولية أو على إغلاق البلد

المرحلة أ١: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق هذا الهدف وتنفيذها استجابة لإنذار تصدره سلطات الصحة العامة في البلد بشأن احتمال انتقال الفيروس داخل المجتمعات في هذا البلد

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- وضع قائمة واضحة بالتدابير التشغيلية الواجب اتخاذها في حالة الجائحة (استخدام أداة نظام مراقبة النوعية الخاص بالمكتب الدولي)		
٢- تحليل المعلومات التي ينشرها المكتب الدولي من خلال نظام معلومات الطوارئ ونظام مراقبة النوعية وما إلى ذلك		
٣- استعراض واختيار وسائل نقل بديلة لنقل البريد الدولي وتحضير استراتيجية لتطبيق في حالة الجائح		
٤- التنسيق مع مزودي خدمات النقل لتحديد الخطوات الرامية إلى تحديد وسائل/ خيارات نقل جديدة، لتفادي الاضطرابات في سلسلة الإمدادات		
٥- إبلاغ المكتب الدولي (كل البلدان) عن طريق نظام معلومات الطوارئ بالتغييرات في الخدمات والاضطرابات في سلسلة الإمدادات البريدية		

الموارد:

الغاية الثالثة-جيم

وضع خطة ترمي إلى تقليص الآثار المترتبة على الخدمات البريدية الداخلية في حالة الإنذار بحلول جائحة

المرحلة أ١: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق هذا الهدف وتنفيذها استجابة لإنذار تصدره سلطات الصحة العامة في البلد بشأن احتمال انتقال الفيروس داخل المجتمعات في هذا البلد

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- إعداد خطة شاملة لتغيير ممارسات العمل في الخدمة المحلية: • تقليص عدد ساعات عمل المكاتب البريدية • غلق المكاتب في القرى الصغيرة • تغيير ممارسات التوزيع • تقليص عدد الأشخاص الذين يسمح لهم بدخول مكاتب البريد/المرافق البريدية		
٢- استعراض إمكانية تعزيز استخدام مكاتب البريد المتنقلة وتقديم اقتراحات في هذا الشأن		
٣- إعداد تغييرات في الإجراءات وفي ممارسات العمل وتوفير خيارات توزيع مرنة (صناديق إيداع الطرود، وتسجيل التوقيع الإلكتروني، وعمليات الدفع التي تراعي عدم المخالطة، وما إلى ذلك).		
٤- تقييم حاجة الموظفين إلى التدريب		

الموارد:

الملحق ٣-١

الهدف الرابع: التخفيف من وقع المخاطر على الأعمال



الأرباح

إعداد اقتراحات/تعليمات بشأن خطة الأعمال ترمي إلى تغيير نماذج أعمال المنظمة وضمان تنويع
الغاية
الرابعة-ألف الخدمات

المرحلة ١: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق هذا الهدف وتنفيذها استجابة لإنذار تصدره سلطات الصحة العامة في
البلد بشأن احتمال انتقال الفيروس داخل المجتمعات في هذا البلد

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- تحديد ظروف السوق (السلبيات والإيجابيات) فيما يخص المنتجات والخدمات البريدية. يُرجى اختيار المنتجات الرئيسية (أشدها أهمية) توفيرها في إطار استجابة البلد المسبقة لحالة الطوارئ		
٢- التنسيق مع الحكومة بخصوص أنواع الخدمات الاجتماعية التي يمكن صياغة تعليمات واختصاصات وخطط للتنفيذ السريع للخدمات الاجتماعية التي يمكن توفيرها في حالة الجائحة		
٣- النظر في إمكانية تعزيز المساعدة المقدمة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة وضع سياسة/تعليمات لإدارة التجارة الإلكترونية إدارة فعالة خلال أزمة الجائحة		
٤- إعداد تعليمات بخصوص الخدمات ومعلومات لفائدة الزبائن (تتعلق بدعم الخدمات الاجتماعية، والمنشآت الصغيرة والمتوسطة، وخدمات التجارة الإلكترونية المقدمة خلال الجائحة)		
٥- تجهيز بلاغات/مواد دعائية لنشرها من خلال مصادر عامة		

الموارد:

الغاية
الثالثة-دال

الاستعداد لتحويل العمل الإداري إلى منصة اتصالات عن بُعد وضمان توافر وموثوقية وأداء البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

المرحلة ١: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق هذا الهدف وتنفيذها استجابة لإنذار تصدره سلطات الصحة العامة في البلد بشأن احتمال انتقال الفيروس داخل المجتمعات في هذا البلد

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- تحيين قوائم بيانات السلطات والأطراف الثالثة والموظفين وكل أصحاب المصلحة الرئيسيين ووضع شبكة لنداءات الطوارئ		
٢- الاستعداد لوضع نظام إشعار شامل يُطَبَّق على مختلف القنوات (مثلاً الرسائل النصية القصيرة، والبريد الإلكتروني، والأجهزة المحمولة، والتسجيلات الصوتية، والتطبيقات)		
٣- مراجعة قواعد تدفق المستندات والتسيير الإداري من أجل بدء تطبيق العمل عن بُعد		
٤- النظر في تنظيم اجتماعات افتراضية عند الإمكان		
٥- اختبار أدوات النفاذ عن بُعد		
٦- فحص نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات وصيانتها		
٧- إعداد خدمات دعم تكنولوجيا المعلومات وتعزيزها (الخطوط الهاتفية المخصصة لتقديم المساعدة)		
٨- وضع خطط وتعليمات واضحة لفائدة الموظفين		
٩- إعداد جرد للحواسيب والهواتف المحمولة		

الموارد:

الشراكات

الغاية
الرابعة-باء

تهيئة بيئة عمل مواتية من أجل تنفيذ العمليات المتعلقة بتسيير العمل

المرحلة ١: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق هذا الهدف وتنفيذها استجابة لإنذار تصدره سلطات الصحة العامة في البلد بشأن احتمال انتقال الفيروس داخل المجتمعات في هذا البلد

الإجراءات

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- ضمان التنسيق مع السلطات الوطنية المعنية بالصحة العامة (قواعد وبروتوكولات تنظيف وتعقيم محددة)		
٢- ضمان التنسيق مع الحكومة (الخدمات الاجتماعية وأنشطة الدعم الخاصة بالمنشآت الصغيرة والمتوسطة)		
٣- ضمان التنسيق مع المزدوين من الداخل والخارج (شراء معدات الوقاية الشخصية)		
٤- إجراء نقاش مع أهم الزبائن (المصدرين)		
٥- مناقشة الفرص والممارسات الجديدة مع مالكي المنشآت الصغيرة والمتوسطة وإبرام اتفاقات		

الموارد:

المرحلة ١-باء:

التخطيط للطوارئ/الحالات العارضة

(استشراء إصابات جديدة بالفيروس في المجتمع والتدابير التي اتخذتها الحكومة للحيلولة دون انتشار الفيروس و/أو الإعلان رسمياً عن انتشار الجائحة، وإعلان المستثمرين المعيّنين عن حالة القوة القاهرة)

الهدف الأول:

ضمان صحة ورفاه موظفي المستثمر البريدي وعائلاتهم. الإدارة الفعالة لحماية الموظفين/الزبائن والتصدي لانتشار الجائحة

الهدف الثاني:

المساهمة بشكل كامل وعلى النحو المناسب في الاستجابة المنسقة للبلدان في إطار حالات الطوارئ



الأشخاص

الغاية
الأولى/
الثانية-ألف

اتخاذ خطوات فورية لحماية الموظفين/الزبائن البريديين والحد من انتشار الفيروس

المرحلة ١ب: ينبغي وضع وتنفيذ خطط ترمي إلى تحقيق هذا الهدف استجابة لرسائل الإنذار ذات الصلة بالجائحة (منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية، وسلطات الصحة العامة، وما إلى ذلك)، من أجل الإعلان عن القيود المفروضة على حركة الأشخاص والعزل وتعليق الرحلات الجوية الدولية/المحلية و/أو إغلاق الحدود الوطنية

الإجراءات

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- رصد تقارير وسائل الإعلام		
٢- إرسال تعليمات للموظفين بشأن العمل عن بُعد والجدول الزمني الجديدة لعمل مكاتب البريد والقيود المفروضة على الزوار في أماكن العمل وتأجيل أو إلغاء اجتماعات وأحداث		
٣- تزويد جميع الموظفين البريديين بمعدات الوقاية الشخصية (يوميًا)		
٤- تعليم/تذكير الموظفين بخصوص سلوكيات الوقاية من الأمراض في الأنشطة اليومية (غسل اليدين مراراً وتكراراً أو استخدام مطهر كحولي لليدين وطلب الرعاية الصحية فوراً إذا استفحلت الأعراض والبقاء في المنزل عند المرض واستخدام الكمامات واحترام تدابير التباعد الاجتماعي)		
٥- مراجعة/تقديم التعليمات الموجهة إلى الموظفين بشأن الخطوات الواجب اتخاذها في حالة المرض أو الإصابة بالفيروس أو مخالطة شخص مصاب، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بخط الاتصال المباشر الوطني فيما يتعلق بالفيروس		
٦- إرسال تعليمات لتقليص عدد الموظفين في المرافق البريدية وتقليص ساعات العمل وغلق مكاتب البريد		
٧- تطبيق بروتوكولات تعقيم وتنظيف المكاتب وتنظيم العمل ومراقبته وضمان تمتع عمال النظافة بالتدريب وخضوعهم للإشراف المناسب		
٨- وضع سلات مهملات مخصصة في أماكن العمل ووضع عمليات للتخلص الآمن من مواد الوقاية الشخصية		
٩- وضع خدمات التحاور عن بُعد والمؤتمرات المرئية وتعزيز القدرات في مجال النفاذ عن بُعد إلى شبكة تكنولوجيا المعلومات		
١٠- وضع قناة اتصال لفائدة الموظفين ليتسنى لهم من خلالها الإبلاغ عن وضعهم ولتقديم طلبات استعلام		

الموارد:

الملحق ٦-١



الهدف الثالث: تقليص الوقع على جميع الخدمات والمنتجات والتخفيف من آثار الاضطرابات على العمليات

العمليات

الغاية الثالثة-ألف
وضع/تنفيذ خطة المستثمر البريدي لحالات الطوارئ/للحالات العارضة من أجل ضمان استمرار تقديم الخدمات البريدية خلال فترة الجائحة

المرحلة ١ب: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها استجابة لإنذار بشأن الجائحة (منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية، وسلطات الصحة العامة، وما إلى ذلك)، و/أو الإعلان عن فرض قيود على حركة الأشخاص و/أو العزل و/أو تعليق الرحلات الجوية الدولية/الداخلية و/أو إغلاق الحدود الوطنية

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- إسناد الأدوار والمسؤوليات الخاصة بجميع المستويات في المنظمة		
٢- إعلام الموظفين الحيويين ونوابهم بالأدوار التي أسندت إليهم		
٣- إعلام الموظفين والشركاء وأصحاب المصلحة بالإجراءات المتخذة		
٤- البدء في العمل عن بُعد بالنسبة إلى موظفي المكتب المركزي		
٥- تنظيم اجتماعات تُعقد عن بُعد للفريق المعني بإدارة الأزمات		
٦- تعيين خطط التعاقب (ترتيبات تفويض السلطات لضمان استمرارية القيادة في حالة غياب كبار صناع القرار والمديرين التنفيذيين)		
٧- استهلال خطة الطوارئ		
٨- النظر في تفعيل خطة استمرارية الأعمال		

الموارد:

الغاية الأولى/ الثانية-باء

الحفاظ على مستوى عالٍ من الوعي بالوضع فيما يتعلق بالتهديد الذي يمثله الفيروس

المرحلة ١ب: ينبغي وضع وتنفيذ خطط ترمي إلى تحقيق هذا الهدف استجابةً لرسائل الإنذار ذات الصلة بالجائحة (منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية، وسلطات الصحة العامة، وما إلى ذلك)، من أجل الإعلان عن القيود المفروضة على حركة الأشخاص والعزل وتعليق الرحلات الجوية الدولية/المحلية و/أو إغلاق الحدود الوطنية

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- رصد الوكالات الإقليمية والوطنية والدولية المعنية بالتطوير والإرشاد: أ) التسجيل من أجل تلقي رسائل الإنذار الصحي ومستجدات الفيروس الصادرة عن السلطات الحكومية ب) رصد صفحة الإنترنت الخاصة بسلطات الصحة العامة فيما يتعلق بالجائحة ج) رصد اتصالات المكتب الدولي التابع للاتحاد البريدي العالمي ونظام معلومات الطوارئ (EmIS) ونظام مراقبة النوعية		
٢- إعلام جميع الموظفين بانتظام بالتحذيرات الصادرة عن سلطة الصحة العامة وسائر السلطات الحكومية		

الموارد:

الغاية الأولى/ الثانية-جيم

تنفيذ عملية إعادة تنظيم عاجلة لمكاتب البريد من أجل تطبيق تدابير التباعد الاجتماعي، وتركيب الحواجز الواقية، وما إلى ذلك.

المرحلة ١ب: ينبغي وضع وتنفيذ خطط ترمي إلى تحقيق هذا الهدف استجابةً لرسائل الإنذار ذات الصلة بالجائحة (منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية، وسلطات الصحة العامة، وما إلى ذلك)، من أجل الإعلان عن القيود المفروضة على حركة الأشخاص والعزل وتعليق الرحلات الجوية الدولية/المحلية و/أو إغلاق الحدود الوطنية

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- إعادة تنظيم عاجلة لمكاتب البريد بما في ذلك وضع الحواجز الواقية والعلامات المرئية من أجل ضمان تحقيق التباعد الاجتماعي		
٢- وضع ملصقات في كل مكتب بريد يسلط فيها الضوء على سلوكيات الوقاية من المرض ووقف انتشار الجائحة		

الموارد:

الغاية الثالثة-دال ضمان وجود منصة للتواصل عن بعد. وضمان توافر وموثوقية وأداء البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

المرحلة ١ب: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها استجابة لإنذار بشأن الجائحة (منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية، وسلطات الصحة العامة، وما إلى ذلك)، و/أو الإعلان عن فرض قيود على حركة الأشخاص و/أو العزل و/أو تعليق الرحلات الجوية الدولية/الداخلية و/أو إغلاق الحدود الوطنية

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- إرسال تعليمات إلى الموظفين فيما يتعلق باستخدام نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات		
٢- الشروع في استخدام موظفي المكتب المركزي لأدوات النفاذ عن بُعد		
٣- تنظيم اجتماعات افتراضية حيثما أمكن ذلك		
٤- توفير الصيانة لنظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات		
٥- تزويد الموظفين بمعدات تكنولوجيا المعلومات الضرورية (الحواسيب المحمولة، والهواتف المحمولة، وما إلى ذلك).		
٦- تزويد الموظفين بخدمات دعم تكنولوجيا المعلومات (الخطوط الهاتفية المخصصة لتقديم المساعدة) (البريد الإلكتروني، والهاتف، والتطبيقات، وما إلى ذلك).		

الموارد:

الغاية الثالثة-باء تطبيق إجراءات ترمي إلى تقليص الآثار المترتبة على الاضطرابات التي تشهدها سلسلة الإمدادات الدولية وإغلاق البلد

المرحلة ١ب: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها استجابة لإنذار بشأن الجائحة (منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية، وسلطات الصحة العامة، وما إلى ذلك)، و/أو الإعلان عن فرض قيود على حركة الأشخاص و/أو العزل و/أو تعليق الرحلات الجوية الدولية/الداخلية و/أو إغلاق الحدود الوطنية

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- إرسال معلومات بشأن الوضع التشغيلي وحالات الاضطراب التي تشهدها سلسلة الإمدادات البريدية إلى المكتب الدولي باستخدام نظام معلومات الطوارئ (EmIS)		
٢- الاتصال بالمكتب الدولي (البريد الإلكتروني urgent@upu.int أو ptc.support@upu.int) فيما يتعلق بالمسائل العاجلة		
٣- رصد تقارير نظام معلومات الطوارئ (EmIS) وتنفيذ التعليمات المرسلة في الكتاب الدوري للمكتب الدولي		
٤- وضع حلول نقل بديلة للبريد الدولي: • الاطلاع على أداة الاتحاد البريدي العالمي (qcsmailbd.ptc.post) • التنسيق مع مقدمي خدمات النقل • إرسال التعليمات إلى المكاتب/الجهات الفاعلة ذات الصلة • تطبيق شروط التعاقد الجديدة		
٥- تزويد المكتب الدولي بالمعلومات المتعلقة بحلول النقل البديلة للبريد الدولي والعمليات ذات الصلة ونوعية الخدمة		

الموارد:

الغاية الثالثة-جيم تفعيل الخطة الرامية إلى تقليص الآثار المترتبة على الخدمات البريدية الداخلية في حالة الإنذار بحلول الجائحة

المرحلة ١ب: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها استجابة لإنذار بشأن الجائحة (منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية، وسلطات الصحة العامة، وما إلى ذلك)، و/أو الإعلان عن فرض قيود على حركة الأشخاص و/أو العزل و/أو تعليق الرحلات الجوية الدولية/الداخلية و/أو إغلاق الحدود الوطنية

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- تنفيذ الخطة المتعلقة بتغيير ممارسات العمل في إطار الخدمات المحلية: • تقليص عدد ساعات عمل المكاتب البريدية • غلق المكاتب في القرى الصغيرة • تغيير ممارسات التوزيع • تنفيذ صناديق إيداع الطرود وتسجيل التوقيع الإلكتروني وعمليات الدفع عن بُعد • الحد من عدد الأشخاص الذين يسمح لهم بدخول مكاتب البريد/المرافق البريدية		
٢- وضع خارطة للطرق لاستخدام مكاتب البريد المتنقلة		
٣- تكليف المكاتب الميدانية بشأن تغيير الإجراءات وتعميم المعلومات الأساسية على الزبائن		
٤- دعوة المكتب الدولي إلى تقديم المساعدة، عند الاقتضاء، فيما يتعلق بشراء مكاتب البريد المتنقلة		

الموارد:

المرحلة ١ جيم: التخطيط للطوارئ/الحالات العارضة (الوضع الوبائي القائم وعدم رفع الحدود والقيود)



- الهدف الأول:** ضمان صحة ورفاه موظفي المستثمر البريدي وعائلاتهم. الإدارة الفعالة لحماية الموظفين/الزبائن والتصدي لانتشار الجائحة
- الهدف الثاني:** المساهمة بشكل كامل وعلى النحو المناسب في استجابة البلدان المنسقة لحالات الطوارئ

الأشخاص

الغاية الأولى/ الثانية-ألف

اتخاذ خطوات لحماية الموظفين/الزبائن البريديين والحد من انتشار الفيروس

المرحلة ١ ج: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها عقب الإنذار بالجائحة (منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية، وسلطات الصحة العامة، وما إلى ذلك)، وتواصل فرض قيود على حركة الأشخاص والعزل وتعليق الرحلات الجوية الدولية/الداخلية وإغلاق الحدود وما إلى ذلك.

الإجراءات

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- مواصلة رصد تقارير وسائل الإعلام بشأن الجائحة		
٢- مواصلة تزويد جميع العاملين في القطاع البريدي بمعدات الحماية الشخصية (على أساس يومي)		
٣- مراجعة/تقديم التعليمات الموجهة إلى الموظفين بشأن الخطوات الواجب اتخاذها في حالة المرض أو الإصابة بالفيروس أو الاختلاط بشخص مصاب، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بخط الاتصال المباشر الوطني فيما يتعلق بالفيروس		
٤- إرسال التعليمات المحيطة بشأن العمل عن بُعد والأوقات الجديدة لعمل المكتب البريدي إلى الموظفين		
٥- مواصلة تقييد أو منع دخول الزوار إلى أماكن العمل وتأجيل الاجتماعات والأحداث أو إلغائها		
٦- تذكير الموظفين بسلوكيات الوقاية من الأمراض في إطار القيام بأنشطتهم اليومية		
٧- مواصلة تنفيذ عمليات تعقيم المكاتب وبرتوكولات التنظيف		
٨- الحفاظ على الصناديق والعمليات المخصصة للتخلص الآمن من معدات الحماية الشخصية في مكان العمل		
٩- الاتصال بالمكتب الدولي عند الاقتضاء (وحدة الشراءات في مديرية التنمية والتعاون) للمساعدة على شراء أدوات الحماية		
١٠- مواصلة استخدام قناة اتصال قائمة على تكنولوجيا المعلومات ليتسنى للموظفين من خلالها الإبلاغ عن وضعهم ولتقديم طلبات الاستعلام		

الموارد:

الغاية الأولى/ الثانية-باء

مواصلة الحفاظ على مستوى عالٍ من الوعي بالوضع فيما يتعلق بالتهديد الذي يمثله الفيروس

المرحلة ١ ج: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها عقب الإنذار بالجائحة (منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية، وسلطات الصحة العامة، وما إلى ذلك)، وتواصل فرض قيود على حركة الأشخاص والعزل وتعليق الرحلات الجوية الدولية/الداخلية وإغلاق الحدود وما إلى ذلك.

الإجراءات

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- مواصلة رصد الوكالات الإقليمية والوطنية والدولية للتنمية والاسترشاد: <ul style="list-style-type: none"> التسجيل من أجل تلقي رسائل الإنذار الخاصة بالمجال الصحي ومستجدات الفيروس الصادرة عن السلطات الحكومية رصد صفحة الإنترنت التي تنشر عليها بسلطات الصحة العامة كل ما يتعلق بالجائحة رصد اتصالات المكتب الدولي التابع للاتحاد البريدي العالمي ونظام معلومات الطوارئ (Emis) ونظام مراقبة النوعية 		
٢- مواصلة إعلام جميع الموظفين بانتظام بالتحذيرات الصادرة عن سلطة الصحة العامة وسائر السلطات الحكومية		

الموارد:

الغاية الأولى/ الثانية-جيم

مواصلة تنفيذ عمليات إعادة التنظيم العاجلة للمكاتب البريدية من أجل تطبيق تدابير التباعد الاجتماعي، وتثبيت الحواجز الوقائية، وما إلى ذلك.

المرحلة ١ ج: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها عقب الإنذار بالجائحة (منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية، وسلطات الصحة العامة، وما إلى ذلك)، وتواصل فرض قيود على حركة الأشخاص والعزل وتعليق الرحلات الجوية الدولية/الداخلية وإغلاق الحدود وما إلى ذلك.

الإجراءات

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- مواصلة عمليات إعادة تنظيم المكاتب البريدية من أجل ضمان تحقيق التباعد الاجتماعي، بما في ذلك الحواجز الوقائية والعلامات المرئية		
٢- مواصلة استخدام قنوات المكتب البريدي من أجل تسليط الضوء على سلوكيات الوقاية من المرض ووقف انتشار الجائحة		

الموارد:



الهدف الثالث: تقليص الآثار المترتبة على جميع الخدمات والمنتجات والتخفيف من أثر الاضطرابات على العمليات

العمليات

الغاية الثالثة-ألف

مواصلة تنفيذ خطة المستثمر البريدي لحالات الطوارئ/للحالات العارضة من أجل ضمان استمرار تقديم الخدمات البريدية خلال فترة الجائحة

المرحلة ١ ج: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها عقب الإنذار بالجائحة (منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية، وسلطات الصحة العامة، وما إلى ذلك)، وتواصل فرض قيود على حركة الأشخاص، والعزل، وتعليق الرحلات الجوية الدولية/الداخلية، وإغلاق الحدود، وما إلى ذلك.

الإجراءات

التاريخ المحدد	الجهة المسؤولة	الإجراءات
		١- مواصلة تنظيم اجتماعات تُعقد عن بُعد للفريق المعني بإدارة الأزمات
		٢- تنفيذ خطط التعاقب (ترتيبات تفويض السلطات لضمان استمرارية القيادة في حالة غياب كبار صناع القرار والمديرين التنفيذيين)
		٣- مواصلة تطبيق العمل عن بُعد بالنسبة إلى موظفي المكتب المركزي. والنظر في استخدام الرسائل النصية القصيرة (SMS) وخدمات الاتصالات ذات الأولوية في حال توافرها نظراً لاحتمال تعرض الشبكة الخلوية وشبكة الهواتف الثابتة لضغط كبير
		٤- استعراض إجراءات انتداب موظفين إضافيين إذا كان عدد الموظفين المرضى أو الخاضعين للحجر الصحي يؤثر في استمرارية العمليات
		٥- إطلاع الموظفين والشركاء وأصحاب المصلحة على مستجدات التدابير المتخذة
		٦- الإعداد لتفعيل خطة استمرارية الأعمال

الموارد:

الغاية الثالثة-باء

مواصلة تنفيذ الإجراءات الرامية إلى تقليص الآثار المترتبة على الاضطرابات التي تشهدها سلسلة الإمدادات الدولية أو على إغلاق البلد

المرحلة ١ ج: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها عقب الإنذار بالجائحة (منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية، وسلطات الصحة العامة، وما إلى ذلك)، وتواصل فرض قيود على حركة الأشخاص والعزل وتعليق الرحلات الجوية الدولية/الداخلية وإغلاق الحدود وما إلى ذلك.

الإجراءات

التاريخ المحدد	الجهة المسؤولة	الإجراءات
		١- مواصلة إرسال مستجدات الوضع التشغيلي وحالات الاضطراب التي تشهدها سلسلة الإمدادات البريدية إلى المكتب الدولي باستخدام نظام معلومات الطوارئ (EmIS)
		٢- مواصلة رصد تقارير نظام معلومات الطوارئ (EmIS) وتنفيذ التعليمات المرسلة في الكتاب الدوري للمكتب الدولي
		٣- مواصلة تنفيذ حلول تكنولوجيا المعلومات البديلة فيما يتعلق بالبريد الدولي: <ul style="list-style-type: none"> • الاطلاع على أداة الاتحاد البريدي العالمي (qcsmailbd.ptc.post) • التنسيق مع مقدمي خدمات النقل • إرسال التعليمات إلى المكاتب/الجهات الفاعلة ذات الصلة • تطبيق شروط التعاقد الجديدة
		٤- الاطلاع على القسم الذي خصصته منظمة الجمارك العالمية على موقعها الإلكتروني لتقديم المساعدة إلى أصحاب المصلحة في سلسلة الإمدادات فيما يتعلق بالمسائل الجمركية المرتبطة بالجائحة (مثال: www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/activities-and-programmes/natural-disaster/coronavirus.aspx)
		٥- مواصلة إطلاع المكتب الدولي على حلول النقل البديلة للبريد الدولي والعمليات ذات الصلة ونوعية الخدمة

الموارد:

الملحق ٩-١

الهدف الرابع: التخفيف من وقع المخاطر على الأعمال



الأرباح

الغاية
الرابعة-ألف

تطبيق التعليمات الرامية إلى تغيير نماذج أعمال المنظمة وضمان تنويع الخدمات

المرحلة ١ج: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها عقب الإنذار بالجائحة (منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية، وسلطات الصحة العامة، وما إلى ذلك)، وتواصل فرض قيود على حركة الأشخاص والعزل وتعليق الرحلات الجوية الدولية/الداخلية وإغلاق الحدود وما إلى ذلك.

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- إعداد تحليل خاص بالسيناريوهات المالية للشركات البريدية (تحديد الخدمات الأساسية وتقييم الأثار المترتبة على الإيرادات واستعراض سياسات التأمين الصحي المطبقة وما إلى ذلك).		
٢- تحديد فرص تحرير التدفق النقدي		
٣- ضمان إقامة محادثات دورية مع المصرف الدائن		
٤- إطلاع المصرف على خطة استمرارية الأعمال بغية تأمين ترتيبات أكثر مرونة فيما يتعلق بالافتراضات		
٥- تنسيق الطلب المُقدّم إلى الحكومة بشأن مراعاة القطاع البريدي في خطط الاستثمار المصممة لتعزيز الاقتصاد (مثل استثمارات البنية التحتية البريدية والمركبات والتكنولوجيا الرقمية)		
٦- الشروع في تقديم الدعم للمنشآت الصغيرة والمتوسطة والتجارة الإلكترونية		
٧- إعداد الاتصالات/النشرات الدعائية لتعميمها عبر المصادر العمومية من أجل إبقاء الزبائن والشركاء على اطلاع على الوضعية التشغيلية للمستثمر المعين		

الموارد:

الغاية الثالثة-جيم
مواصلة تنفيذ الخطة الرامية إلى تقليص الأثار المترتبة على الخدمات البريدية الداخلية في حالة الإنذار بحلول الجائحة

المرحلة ١ج: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها عقب الإنذار بالجائحة (منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية، وسلطات الصحة العامة، وما إلى ذلك)، وتواصل فرض قيود على حركة الأشخاص والعزل وتعليق الرحلات الجوية الدولية/الداخلية وإغلاق الحدود وما إلى ذلك.

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- تحيين الخطة المتعلقة بتغيير ممارسات العمل في إطار الخدمات المحلية ومواصلة تنفيذها		
٢- مواصلة استخدام المكاتب البريدية المتنقلة		
٣- إعداد وتعميم التعليمات المتعلقة بانتشار استخدام الخدمات البريدية الرقمية وصناديق إيداع الطرود وتسجيل التوقيع الإلكتروني على نطاق واسع		
٤- التنسيق مع الحكومة وإعداد التعليمات الأساسية بشأن تنويع الخدمات وتقديم خدمات اجتماعية جديدة: <ul style="list-style-type: none"> فتح نقاش مع الحكومة/أصحاب المصلحة وضع الاختصاصات وصف دراسة الجدوى والأرباح إعداد التعليمات وإرسالها إلى المكاتب/الجهات الفاعلة ذات الصلة إرسال المعلومات إلى الزبائن الشروع في تقديم خدمات جديدة 		

الموارد:

الغاية الثالثة-دال
المحافظة على استخدام منصة الاتصالات عن بُعد وضمان توافر وموثوقية وأداء البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

المرحلة ١ج: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها عقب الإنذار بالجائحة (منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية، وسلطات الصحة العامة، وما إلى ذلك)، وتواصل فرض قيود على حركة الأشخاص والعزل وتعليق الرحلات الجوية الدولية/الداخلية وإغلاق الحدود وما إلى ذلك.

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- مواصلة مراجعة التعليمات التي تتعلق باستخدام نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات وإرسالها إلى الموظفين		
٢- مواصلة تقديم أدوات النفاذ عن بعد لفائدة موظفي المكتب المركزي		
٣- مواصلة توفير الصيانة لنظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات		
٤- تعزيز الأمن السيبراني في مواجهة مجرمي تكنولوجيا المعلومات		
٥- مواصلة تزويد الموظفين بخدمات دعم تكنولوجيا المعلومات (الخطوط الهاتفية المخصصة لتقديم المساعدة) (البريد الإلكتروني، والهاتف، والتطبيقات، وما إلى ذلك).		

الموارد:

الشراكات

الغاية
الرابعة-باء

مواصلة تعزيز بيئة العمل المواتية من أجل تواصل الأعمال التجارية

المرحلة ١ ج: ينبغي إعداد الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها عقب الإنذار بالجائحة (منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية، وسلطات الصحة العامة، وما إلى ذلك)، وتواصل فرض قيود على حركة الأشخاص والعزل وتعليق الرحلات الجوية الدولية/الداخلية وإغلاق الحدود وما إلى ذلك.

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- مواصلة التنسيق مع المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي (نظام معلومات الطوارئ (EmIS) ومعدات الحماية الشخصية وشراءات مكاتب البريد المتنقلة)		
٢- مواصلة التنسيق مع مقدمي خدمات النقل (الشحن الجوي والوسائل البديلة)		
٣- مواصلة التنسيق مع سلطات الجمارك الوطنية (عمليات التخليص البريدي)		
٤- ضمان التنسيق مع الحكومة (الخدمات الاجتماعية وأنشطة الدعم الخاصة بالمنشآت الصغيرة والمتوسطة وخطط الاستثمار)		
٥- مواصلة ضمان التنسيق مع المزودين على المستويين الداخلي/الخارجي (شراء معدات الحماية الشخصية)		
٦- مواصلة التنسيق مع المصارف (القروض وشروط الائتمان)		
٧- مواصلة النقاش مع الزبائن الرئيسيين (التوريد والتصدير)		
٨- مواصلة النقاش مع مالكي المنشآت الصغيرة والمتوسطة بشأن الفرص والممارسات الجديدة		

الموارد:

المرحلة ٢:

خطة التعافي

(عودة الوضع الصحي والوبائي في البلاد إلى حالته العادية وبدء الرفع التدريجي للقيود في جميع أنحاء العالم وإنهاء إجراءات العزل واستئناف الرحلات الجوية الدولية/المحلية وفتح الحدود الوطنية ورفع الإغلاق على الصعيد الوطني وشروع المستثمرين المعيّنين في الإعلان عن انتهاء حالة القوة القاهرة)

الهدف الأول: رفع مستوى سلامة الموظفين الجسدية والنفسية إلى الحد الأقصى



الأشخاص

الغاية
الأولى/
الثانية-ألف

اتخاذ خطوات لحماية الموظفين/الزبائن البريديين والحد من انتشار الفيروس

المرحلة ٢: ينبغي تنفيذ الإجراءات المتخذة في إطار هذه الغاية استجابة لإعلان الرفع التدريجي للترتيبات الخاصة بالجائحة (رفع القيود المفروضة على حركة الأشخاص وإنهاء الترتيبات الخاصة بالعزل واستئناف الرحلات الجوية الدولية/المحلية وفتح الحدود الوطنية ورفع الإغلاق على الصعيد الوطني)

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- مواصلة رصد رسائل الإنذار وتقارير وسائل الإعلام الخاصة بالجائحة (الوقاية من حصول موجات إضافية للجائحة)		
٢- مواصلة تطبيق إجراءات ترمي إلى خفض مستوى انتشار المرض: <ul style="list-style-type: none"> الحرص على أن تظل أسطح الفضاءات المشتركة والبعائث نظيفة الحرص على توافر كميات كافية من مواد التنظيف والتعقيم وتجهيزات أخرى من تجهيزات الوقاية الشخصية والمناشف والصابون ومعقم اليدين وما إلى ذلك مواصلة تذكير الموظفين بالعدادات الصحية الجيدة مثل غسل اليدين وطريقة السعال المثلى والبقاء في المنزل عند المرض 		
٣- مواصلة تزويد العاملين في القطاع البريدي بمعدات الحماية الشخصية (عند الاقتضاء)		
٤- تقييم الحاجة المتواصلة لبروتوكولات التعقيم (بالتنسيق مع السلطات الصحية)		
٥- العمل بشكل تدريجي على تحيين المبادئ التوجيهية المتعلقة بالمخالطة وبترتيبات التباعد الجسدي وإعداد التعليمات (الإجلاس في الاجتماعات وتصميم المكاتب وأماكن العمل المشتركة والتفاعل خلال عمليات قبول البريد وتوزيعه)		
٦- إصدار سياسات جديدة خاصة بالموارد البشرية وتعليمات تتيح للموظفين العودة إلى أماكن عملهم		
٧- ضمان أن يكون جميع الموظفين على علم برفع حالة الطوارئ		
٨- التحقق مما إذا كان الموظفون يتمتعون بالنفذ إلى خدمات الصحة النفسية والخدمات الاجتماعية خلال الجوائح وتحسين الخدمات عند الاقتضاء		

الموارد:

الملحق ٢-٢



الهدف الثاني: استئناف العمليات بأسرع وقت ممكن بعد حدوث الاضطرابات. وإعادة الظروف التشغيلية إلى حالتها العادية وتفعيل نهج "عودة العمل إلى ما كما كان عليه"

العمليات

الغاية الثانية- ألف بدء الاستعدادات لاستئناف العمليات بأسرع وقت ممكن وإعادة الظروف التشغيلية إلى حالتها العادية وتفعيل نهج "عودة العمل إلى ما كما كان عليه"

المرحلة ٢: ينبغي تنفيذ الإجراءات المتخذة في إطار هذه الغاية استجابة لإعلان الرفع التدريجي للترتيبات الخاصة بالوباء (رفع القيود المفروضة على حركة الأشخاص وإنهاء الترتيبات الخاصة بالعزل واستئناف الرحلات الجوية الدولية/المحلية وفتح الحدود الوطنية ورفع الإغلاق على الصعيد الوطني)

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- التنسيق لتنظيم اجتماع تقييمي والتباحث مع فريق إدارة الطوارئ لتحديد ما إذا كانت الخطط الموضوعية المتعلقة بالجائحة أو الإجراءات المتخذة أو الاتصالات ذات الصلة تقتضي التحيين أو التغيير. وتسجيل التعليقات في التقرير التقييمي النهائي وخطة العمل التصحيحية		
٢- مراجعة الأدوار والمسؤوليات فيما يتعلق بجميع المستويات في المنظمة		
٣- وضع خطة/جدول زمني لعودة موظفي المكتب المركزي على إثر رفع حالة الطوارئ المتعلقة بالجائحة		
٤- ضمان أن يكون جميع الموظفين على علم برفع حالة الطوارئ		
٥- مواصلة إعلام الموظفين والشركاء وأصحاب المصلحة بالتغييرات المتعلقة بالإجراءات القائمة		
٦- مراجعة خطة استمرارية الأعمال وخطة التعافي من الجائحة. والشروع في الاستعداد لتنفيذ خطة استئناف الأعمال		

الموارد:

الغاية الأولى-باء

مواصلة الحفاظ على مستوى عالٍ من الوعي بالوضع فيما يتعلق بالتهديد الذي يمثله الفيروس

المرحلة ٢: ينبغي تنفيذ الإجراءات المتخذة في إطار هذه الغاية استجابة لإعلان الرفع التدريجي للترتيبات الخاصة بالجائحة (رفع القيود المفروضة على حركة الأشخاص وإنهاء الترتيبات الخاصة بالعزل واستئناف الرحلات الجوية الدولية/المحلية وفتح الحدود الوطنية ورفع الإغلاق على الصعيد الوطني)

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- مواصلة رصد الوكالات المحلية والإقليمية والوطنية والدولية للتنمية والاسترشاد: <ul style="list-style-type: none"> التسجيل من أجل تلقي رسائل الإنذار الخاصة بالمجال الصحي ومستجدات الفيروس الصادرة عن السلطات الحكومية رصد صفحة الإنترنت التي تنشر عليها بسلطات الصحة العامة كل ما يتعلق بالجائحة رصد اتصالات المكتب الدولي التابع للاتحاد البريدي العالمي ونظام معلومات الطوارئ (EmIS) ونظام مراقبة النوعية 		
٢- مواصلة إعلام الموظفين بالتغييرات التي يشهدها الوضع الصحي والوبائي وفقاً لما تعلنه منظمة الصحة العالمية، والوكالات الوطنية، وما إلى ذلك.		

الموارد:

الغاية الأولى-جيم

إعادة ترتيب مكاتب البريد

المرحلة ٢: ينبغي تنفيذ الإجراءات المتخذة في إطار هذه الغاية استجابة لإعلان الرفع التدريجي للترتيبات الخاصة بالوباء (رفع القيود المفروضة على حركة الأشخاص وإنهاء الترتيبات الخاصة بالعزل واستئناف الرحلات الجوية الدولية/المحلية وفتح الحدود الوطنية ورفع الإغلاق على الصعيد الوطني)

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- الشروع تدريجياً في تحيين ترتيبات التباعد الاجتماعي في المكاتب البريدية		
٢- مواصلة استخدام شبكة المكتب البريدي لتعزيز سلوكيات الوقاية من المرض		

الموارد:

الغاية
الثانية-باء

الاستعداد لاستئناف العمليات ذات الصلة بالخدمات البريدية الداخلية

المرحلة ٢: ينبغي تنفيذ الإجراءات المتخذة في إطار هذه الغاية استجابة لإعلان الرفع التدريجي للترتيبات الخاصة بالوباء (رفع القيود المفروضة على حركة الأشخاص وإنهاء الترتيبات الخاصة بالعزل واستئناف الرحلات الجوية الدولية/المحلية وفتح الحدود الوطنية ورفع الإغلاق على الصعيد الوطني)

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- إعداد السياسات والتعليمات الخاصة بالتالي: • الفتح التدريجي لمكاتب البريد التي أُغلق في وقت سابق • تغيير ساعات العمل/التشغيل والشروع في تقديم الخدمات الاعتيادية (عودة العمل إلى ما كان عليه) على الصعيد المحلي • إعادة وضع الجدول الزمني لخدمات التوزيع • عودة الموظفين جميعهم تدريجياً		
٢- إعادة الامتثال تدريجياً لمعايير التوزيع، لا سيما فيما يتعلق بنوعية الخدمة وأجور جميع فئات البعثات البريدية		
٣- تعميم المعلومات على جميع الزبائن فيما يتعلق باستئناف الخدمات والعودة إلى الامتثال لمعايير التوزيع		
٤- مواصلة استخدام مكاتب البريد المتنقلة		
٥- إعداد السياسة الخاصة بمواصلة اعتماد التوزيع الذي يراعي عدم المخالطة وخيارات التوزيع الجديدة والابتكارات فيما يتعلق بالإجراءات التشغيلية الداخلية: • صناديق إيداع الطرود • تسجيل التوقيع الإلكتروني • المعالجة/التوزيع باستخدام التشغيل الآلي		
٦- استهلال مشاريع ترمي إلى التحديث السريع ومزيد من التطوير عمليات إرسال الأموال والخدمات المالية البريدية ورقمنتها		
٧- إعداد وتعميم التعليمات المتعلقة باستخدام الخدمات البريدية الرقمية وصناديق إيداع الطرود وتسجيل التوقيع الإلكتروني على نطاق واسع		
٨- التنسيق مع الحكومة وإعداد التعليمات الضرورية بشأن توسيع نطاق الخدمات الاجتماعية (مثال: توزيع الأدوية وتوزيع الطعام لصالح الجمعيات الخيرية وتقديم الخبرات في مجال وضع الخطط الرامية إلى المساعدة على تتبع العدوى وتوزيع المعدات المدرسية الاحتياطية للأطفال): • فتح نقاش مع الحكومة/أصحاب المصلحة • وضع الاختصاصات • وصف دراسة الجدوى والأرباح • إعداد التعليمات وإرسالها إلى المكاتب والجهات ذات المصلحة ذات الصلة • إرسال المعلومات إلى الزبائن • الشروع في تقديم خدمات جديدة		

الموارد:

الغاية
الثانية-جيم

تنفيذ الإجراءات الرامية إلى استئناف العمليات في إطار سلسلة الإمدادات الدولية

المرحلة ٢: ينبغي تنفيذ الإجراءات المتخذة في إطار هذه الغاية استجابة لإعلان الرفع التدريجي للترتيبات الخاصة بالوباء (رفع القيود المفروضة على حركة الأشخاص وإنهاء الترتيبات الخاصة بالعزل واستئناف الرحلات الجوية الدولية/المحلية وفتح الحدود الوطنية ورفع الإغلاق على الصعيد الوطني)

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- مواصلة إرسال مستجدات نظام معلومات الطوارئ (EmIS) الخاص بالمكتب الدولي فيما يتعلق بما يلي: • استئناف العمليات البريدية • تبادل البريد الدولي • فتح مسارات البريد (مسارات بريدية جديدة) • قبول أو عدم قبول البريد المُرسَل إلى وجهات محددة (المدن، والبلدان، والأقاليم)		
٢- إعلام البلدان/أصحاب المصلحة بأن توزيع البعثات البريدية لا يزال يشهد تأخيراً بالنظر إلى تواصل تنفيذ سياسة التباعد الاجتماعي وغير ذلك من الإجراءات		
٣- مواصلة رصد تقارير نظام معلومات الطوارئ (EmIS) ومراسلات المكتب الدولي من أجل: • تحديد البلدان التي استأنفت الخدمات البريدية • تطبيق التعليمات الواردة في الكتاب الدوري للمكتب الدولي • تنظيم عمليات تبادل البريد مع مراعاة مسارات البريد المفتوحة (والمسارات الجديدة)		
٤- متابعة وسائل النقل البديلة (الشحن الجوي والسكك الحديدية والسفن)		
٥- إعداد النماذج البريدية الجديدة لمختلف الخدمات (البريد العاجل الدولي، والطرود، ورزم التجارة الإلكترونية، وما إلى ذلك).		
٦- مواصلة حل مشاكل إعادة التوجيه: • الاطلاع على أداة الاتحاد البريدي العالمي الخاصة بإمكانيات النقل المتاحة (qcsmailbd.ptc.post) • فتح باب النقاش مع مقدمي خدمات النقل • إرسال التعليمات إلى المكاتب/الجهات الفاعلة ذات الصلة • تطبيق شروط التعاقد الجديدة		
٧- الرجوع إلى القسم الذي خصصته منظمة الجمارك العالمية على موقعها الإلكتروني لتقديم المساعدة إلى أصحاب المصلحة في سلسلة الإمدادات فيما يتعلق بالمسائل الجمركية المرتبطة بالجائحة (مثال: www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/activities-and-programmes/natural-disaster/coronavirus.aspx)		
٨- مواصلة تحسين عمليات استخدام الشبكات الرقمية للاتحاد البريدي العالمي والتراسل الإلكتروني (مثال: من أجل الامتثال لمتطلبات تبادل البيانات الإلكترونية المسبقة)		
٩- استئناف تنفيذ منتجات تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي (نظام الإقرارات الجمركية والنظام البريدي الدولي (IPS.post) والرسائل ITMATT وما إلى ذلك).		
١٠- المشاركة في التدريب الذي ينظمه المكتب الدولي بشأن نظام الرصد العالمي والنظام المتكامل للإبلاغ عن النوعية (IQRS) والبيانات الإلكترونية المسبقة وما إلى ذلك		

الموارد:

الملحق ٣-٢

الهدف الثالث: تحسين المستوى التجاري والقيمة التجارية



الهدف الرابع: تطوير التعاون والشراكات بغية وضع خدمات جديدة وزيادة مبيعات المؤسسة البريدية وأرباحها

الأرباح

الغاية
الثالثة/
الرابعة-ألف

إعداد خطة وتعليمات وتنفيذها من أجل تحسين المستوى التجاري والقيمة التجارية

المرحلة ٢: ينبغي تنفيذ الإجراءات المتخذة في إطار هذه الغاية استجابة لإعلان الرفع التدريجي للترتيبات الخاصة بالوباء (رفع القيود المفروضة على حركة الأشخاص وإنهاء الترتيبات الخاصة بالعزل واستئناف الرحلات الجوية الدولية/المحلية وفتح الحدود الوطنية ورفع الإغلاق على الصعيد الوطني)

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- تقديم تحاليل خاصة بالمخاطر ومزايا السوق وطرائق التنويع ومواءمة نماذج أعمال المستثمر البريدي وتغييرها:		
• مواصلة التركيز على خدمات التجارة الإلكترونية		
• تنويع الخدمات البريدية عبر تقديم الخدمات الاجتماعية الجديدة		
• تنفيذ الابتكارات ذات الصلة بمجالات المال والأعمال والتجارة		
• استهلال/تطوير منصة خاصة بالمنشآت الصغيرة والمتوسطة		
٢- تقييم المخاطر على الميزانية والخسائر والأرباح من أجل ضمان إدارة الترتيبات المالية إدارة متوازنة		
٣- استعراض المستندات المالية والترتيبات ذات الصلة بغية تقييم النتائج المحتملة والتدابير الطارئة		
٤- ضمان أن يكون جميع الموظفين على علم برفع حالة الطوارئ		
٥- إطلاع المصرف على خطة التعافي من الجائحة بغية تأمين ترتيبات أكثر مرونة فيما يتعلق بالاقتراض		
٦- تنسيق الطلب المقدم إلى الحكومة للحصول على الدعم المالي مع مراعاة الدور الذي تؤديه الخدمات البريدية باعتبارها عنصراً أساسياً للاقتصادات الوطنية والعالمية وعمليات التعافي. وقد يشمل الدعم استثمارات في البنية التحتية البريدية من المباني والمركبات والتكنولوجيا الرقمية		
٧- مواصلة تقديم الدعم للمنشآت الصغيرة والمتوسطة والتجارة الإلكترونية		
٨- مواصلة إعداد الاتصالات/النشرات الدعائية لتعميمها عبر المصادر العمومية من أجل إبقاء الزبائن والشركاء على اطلاع على الوضع التشغيلية للمستثمر المعين		

الموارد:

الغاية
الثانية-دال

الشروع في إعداد الموظفين للعودة إلى المكاتب والمحافظة كذلك على منصات الاتصال عن بُعد. وضمان توافر وموثوقية وأداء البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

المرحلة ٢: ينبغي تنفيذ الإجراءات المتخذة في إطار هذه الغاية استجابة لإعلان الرفع التدريجي للترتيبات الخاصة بالوباء (رفع القيود المفروضة على حركة الأشخاص وإنهاء الترتيبات الخاصة بالعزل واستئناف الرحلات الجوية الدولية/المحلية وفتح الحدود الوطنية ورفع الإغلاق على الصعيد الوطني)

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- مواصلة تقديم الدعم وصيانة خدمات تكنولوجيا المعلومات		
٢- النظر في تطوير إمكانيات جديدة للاتصال عن بُعد لصالح الموظفين وتزويد المواطنين بأدوات جديدة للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات		
٣- النظر في توسيع نطاق استخدام تكنولوجيا الاتصالات وأدوات العمل عن بُعد التي اعتمدت خلال فترة الجائحة:		
• التفاوض بشأن العقود		
• إعداد المنهجيات		
• إجراء عمليات الشراء		
• تثبيت النظم/المعدات		
• تنظيم الاختبارات وتدريب الموظفين		
٤- تعزيز الأمن السيبراني		
٥- مواصلة تزويد الموظفين بخدمات دعم تكنولوجيا المعلومات (الخطوط الهاتفية المخصصة لتقديم المساعدة) (البريد الإلكتروني، والهاتف، والتطبيقات، وما إلى ذلك).		
٦- القيام بالاستعدادات الضرورية في مجال تكنولوجيا المعلومات من أجل تنفيذ منتجات تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي (نظام الإقرارات الجمركية، والنظام البريدي الدولي (IPS.post)، وتبادل رسائل البيانات الإلكترونية المسبقة، وما إلى ذلك).		

الموارد:

الملحق ١-٣

المرحلة ٣:

خطة استئناف الأعمال

(عند زوال التهديد الذي يمثله الفيروس وإعلان انتهاء الجائحة ورفع حالة القوة القاهرة في البلدان)

الهدف الأول: تعافي الأعمال بعد انقضاء حالة الطوارئ المتعلقة بالجائحة

- تعزيز قدرة الشبكة البريدية العالمية على التعافي



الأشخاص

الغاية الأولى-ألف

مواصلة تعزيز حماية الموظفين ودعم سلوكيات الوقاية من الأمراض

المرحلة ٣: ينبغي وضع الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها عقب الإعلان عن انتهاء الجائحة وعودة الوضع داخل البلد وفي الأماكن الأخرى إلى مجراه العادي (عودة الأعمال إلى ما كانت عليه)؛ حيث لم يعد الفيروس يمثل أي تهديد

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- ضمان تلقیح الموظفين بشكل دوري على أساس طوعي بعد توفر لقاح موثوق وأمن		
٢- مواصلة الترويج للسياسات والممارسات ذات الصلة بالنظافة في صفوف المستثمر المعين		
٣- الترويج للاستخدام المناسب للمرافق الصحية وصيانتها		
٤- وضع التعليمات الخاصة بالتشجيع على التباعد وقواعد الحماية البسيطة وتنظيم تطوير ممارسات العمل عن بُعد كلما كان ذلك مناسباً وممكناً		
٥- تثقيف الموظفين بشأن العادات الصحية الجيدة مثل غسل اليدين وطريقة السعال المثلى والبقاء في المنزل عند المرض وتذكيرهم بذلك		
٦- تقديم تدريب سنوي للموظفين في مجال إدارة مخاطر الكوارث/الممارسات المتعلقة بالجائحة وبرامج الطوارئ الصحية		

الموارد:

الشراكات

الغاية الثالثة/الرابعة-باء

مواصلة تعزيز بيئة العمل وتمكينها من تنفيذ العمليات المتصلة بتسيير العمل

المرحلة ٢: ينبغي تنفيذ الإجراءات المتخذة في إطار هذه الغاية استجابة لإعلان الرفع التدريجي للترتيبات الخاصة بالوباء (رفع القيود المفروضة على حركة الأشخاص وإنهاء الترتيبات الخاصة بالعزل واستئناف الرحلات الجوية الدولية/المحلية وفتح الحدود الوطنية ورفع الإغلاق على الصعيد الوطني)

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- مواصلة التنسيق مع المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي (نظام معلومات الطوارئ (Emis) ومعدات الحماية الشخصية وشراءات مكاتب البريد المتنقلة)		
٢- تشجيع الحكومة وشركاء التنمية بدعم من الاتحاد البريدي العالمي على دمج القطاع البريدي في برامج الإصلاح الحكومية من أجل تسريع تنمية الاقتصاد الرقمي. والتشجيع على رفع مستوى تمويل التحول الرقمي للمستثمر البريدي		
٣- التعاون مع الكيانات الحكومية لوضع نماذج جديدة للشراكة وفتح مجالات جديدة للأنشطة بغرض زيادة المبيعات والأرباح (الخدمات الاجتماعية والمنشآت الصغيرة والمتوسطة وأنشطة الدعم وخطط الاستثمار)		
٤- مواصلة النقاش مع مالكي المنشآت الصغيرة والمتوسطة بشأن الفرص والممارسات الجديدة		
٥- مواصلة التنسيق مع مقدمي خدمات النقل (الشحن الجوي والوسائل البديلة)		
٦- مواصلة التنسيق مع سلطات الجمارك الوطنية (عمليات التخليص البريدي)		
٧- مواصلة ضمان التنسيق مع المزودين الداخليين/الخارجيين (شراء معدات الحماية الشخصية)		
٨- فتح نقاش مع السلطات المعنية بالضرائب بشأن إمكانية تأجيل دفع الضرائب		
٩- مواصلة التنسيق مع المصارف (القروض وشروط الائتمان)		
١٠- مواصلة فتح النقاشات مع الزبائن الرئيسيين (الاستيراد والتصدير)		

الموارد:

الملحق ٢-٣

العمليات		
المرحلة ٣: ينبغي وضع الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها عقب الإعلان عن انتهاء الجائحة وعودة الوضع داخل البلد وفي الأماكن الأخرى إلى مجراه العادي (عودة الأعمال إلى ما كانت عليه)؛ حيث لم يعد الفيروس يمثل أي تهديد	الغاية الأولى-دال تنفيذ خطط للاستعادة التدريجية للوظائف الإدارية التي جرى تحديثها بشكل مؤقت، مع ضمان أن تضع كل مرحلة الأساس للمرحلة التي تليها، ويشمل ذلك الخطط الخاصة بالتواصل مع الموظفين وأصحاب المصلحة	
المرحلة ٣: ينبغي وضع الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها عقب الإعلان عن انتهاء الجائحة وعودة الوضع داخل البلد وفي الأماكن الأخرى إلى مجراه العادي (عودة الأعمال إلى ما كانت عليه)؛ حيث لم يعد الفيروس يمثل أي تهديد	الغاية الأولى-دال تنفيذ خطط للاستعادة التدريجية للوظائف الإدارية التي جرى تحديثها بشكل مؤقت، مع ضمان أن تضع كل مرحلة الأساس للمرحلة التي تليها، ويشمل ذلك الخطط الخاصة بالتواصل مع الموظفين وأصحاب المصلحة	
الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- إعلام الموظفين وأصحاب المصلحة بعودة العمل العادي إلى سالف عهده		
٢- مساعدة المديرين من خلال إنشاء مجال خاص بالأسئلة المتكررة ورووس المواضيع		
٣- دراسة الدروس المستخلصة بعد انقضاء الأزمة وتقييم المخاطر وفرص السوق وتغيير القواعد وإعداد عمليات المتابعة الضرورية		
٤- تقييم مدى فعالية سياسة إدارة مخاطر الكوارث وخطة استمرارية الأعمال في المنظمة. ووضع أو مراجعة خطة الطوارئ وخطة استمرارية الأعمال وخطة التعافي من الكوارث (الجائحة) وخطة استئناف الأعمال		
٥- تخطيط وتنظيم التدريب على خطة استمرارية الأعمال		
الموارد:		

الغاية الأولى-باء استئناف إجراءات التنظيف المعتادة عندما تعتبر سلطات الصحة العامة بأن الإجراءات الإضافية لم تعد ضرورية

المرحلة ٣: ينبغي وضع الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها عقب الإعلان عن انتهاء الجائحة وعودة الوضع داخل البلد وفي الأماكن الأخرى إلى مجراه العادي (عودة الأعمال إلى ما كانت عليه)؛ حيث لم يعد الفيروس يمثل أي تهديد

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- تكليف عمال النظافة باستئناف عمليات التنظيف الاعتيادية واستخدام طرائق التعقيم		
٢- الحرص على توافر كميات كافية من مواد التنظيف والتعقيم وتجهيزات أخرى من تجهيزات الوقاية الشخصية والمناشف والصابون		
٣- الحرص على أن تظل الأسطح والبعائث نظيفة		

الموارد:

الغاية الأولى-جيم استئناف الإجراءات المعتادة للجرد وتوفير لوازم التنظيف واللوازم الطبية

المرحلة ٣: ينبغي وضع الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها عقب الإعلان عن انتهاء الجائحة وعودة الوضع داخل البلد وفي الأماكن الأخرى إلى مجراه العادي (عودة الأعمال إلى ما كانت عليه)؛ حيث لم يعد الفيروس يمثل أي تهديد

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- وضع المعايير الخاصة بمخزون الإمدادات ومعدات الحماية الشخصية (الكمامات، والقفازات، والمعقمات، وما إلى ذلك).		
٢- تنظيم عمليات الشراء والتحقق الدوري من إمدادات معدات الحماية الشخصية		

الموارد:

الغاية
الأولى-هـ

تنفيذ خطط ترمي إلى العودة التدريجية للعمليات ضمن سلسلة الإمدادات الدولية من أجل استعادة تدفق البريد بالكامل وتحسين مرونة الشبكة البريدية العالمية

المرحلة ٣: ينبغي وضع الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها عقب الإعلان عن انتهاء الجائحة وعودة الوضع داخل البلد وفي الأماكن الأخرى إلى مجراه العادي (عودة الأعمال إلى ما كانت عليه)؛ حيث لم يعد الفيروس يمثل أي تهديد

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- مواصلة إعلام المكتب الدولي، باستخدام نظام معلومات الطوارئ (Emis)، بالتغييرات الجوهرية على شروط تقديم الخدمة والمشاكل ذات الصلة بسلسلة الإمدادات البريدية		
٢- مواصلة الرجوع إلى أداة الاتحاد البريدي العالمي التي تجمع حلول النقل عن طريق السكك الحديدية والشحن الجوي المتاحة في منصة البيانات الضخمة ضمن نظام مراقبة النوعية (qcsmailbd.ptc.post)		
٣- النظر في إمكانية تنويع قنوات نقل البريد الدولي (الرحلات الجوية الدولية والشحن الجوي والسكك الحديدية والسفن)		
٤- الاستفادة من المعرفة المكتسبة من الجائحة من أجل تحيين النظام لضمان الاستدامة والتنسيق عبر طرائق النقل		
٥- اقتراح أن يراجع الاتحاد البريدي العالمي النظام الدولي المتعلق بإجراءات وطرائق النقل		
٦- التسريع في المشاريع الرامية إلى ربط الشبكات الرقمية للاتحاد البريدي العالمي من خلال نظام الإقرارات الجمركية والنظام البريدي الدولي وتبادل رسائل البيانات الإلكترونية المسبقة وغير ذلك من أدوات تكنولوجيا المعلومات		
٧- ضمان تسجيل وتبادل البيانات الإلكترونية المسبقة فيما يخص البعثات البريدية الدولية التي تحتوي على بضائع بغية الامتثال للمتطلبات الخاصة بالجمارك وبأمن عملية الاستيراد		
٨- التأكد من أن تحمل بعثات البريد الدولي معرف هوية ذا خطوط (طبقاً لمعيار الاتحاد البريدي العالمي التقني S10) لا يتكرر استخدامه خلال فترة لا تقل عن ١٢ شهراً		
٩- التأكد من استخدام نماذج الإقرارات الجمركية والبيانات الإلكترونية المسبقة ذات الصلة (ITMATT) وإرسالها على النحو الصحيح		
١٠- التأكد من أن معرف هوية البعثات المطابق للمعيار S10 مدرج في الرسالة PREDES الموجهة إلى المستثمر المعين في بلد المقصد وأنه مربوط إلكترونياً (الربط) بمعرف الهوية المطابق للمعيار S9 الخاص بالوعاء الذي يحتوي على البعثة (معارف الهوية الواردة في لصائق الأوعية البريدية والمطابقة لمعيار الاتحاد البريدي العالمي التقني S9).		

الموارد:

الغاية
الأولى-واو

تنفيذ الخطط من أجل استئناف العمليات بشكل كامل وتحسين قدرة الشبكة البريدية

المرحلة ٣: ينبغي وضع الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها عقب الإعلان عن انتهاء الجائحة وعودة الوضع داخل البلد وفي الأماكن الأخرى إلى مجراه العادي (عودة الأعمال إلى ما كانت عليه)؛ حيث لم يعد الفيروس يمثل أي تهديد

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- العودة إلى الامتثال لمعايير التوزيع		
٢- إعداد وتنفيذ معايير نوعية الخدمة المحسنة فيما يتعلق بطائفة الأعمال بأكملها		
٣- تعميم المعلومات على الزبائن فيما يتعلق بالعودة إلى الامتثال إلى معايير نوعية الخدمة ومعايير التوزيع		
٤- تنفيذ الطرائق والتكنولوجيات الجديدة التي استُخدمت خلال فترة الجائحة للتواصل مع المواطنين		
٥- توفير طرائق التوزيع التي تراعي عدم المخالطة (صناديق إيداع الطرود، وتسجيل التوقيع الإلكتروني، وما إلى ذلك). إذا أمكن		
٦- تحيين القواعد والعمليات المتصلة بالنماذج التشغيلية الجديدة للخدمات التقليدية (البريد العاجل الدولي، والتجارة الإلكترونية، والخدمات المالية، والطرود)		

الموارد:

الغاية
الأولى-زاي

تنفيذ الخطط الرامية إلى العودة إلى استخدام وظائف تكنولوجيا المعلومات العادية

المرحلة ٣: ينبغي وضع الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها عقب الإعلان عن انتهاء الجائحة وعودة الوضع داخل البلد وفي الأماكن الأخرى إلى مجراه العادي (عودة الأعمال إلى ما كانت عليه)؛ حيث لم يعد الفيروس يمثل أي تهديد

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- العودة إلى تخطيط تكنولوجيا المعلومات العادية العمل الإداري الروتيني		
٢- ضمان إتاحة وموثوقية وأداء البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ومنصة الاتصال عن بُعد		
٣- مواصلة تطبيق وإدارة التكنولوجيات الجديدة للاتصال عن بُعد والأدوات المنفذة خلال فترة الجائحة: <ul style="list-style-type: none"> إعادة التفاوض وإبرام العقود إعداد المنهجيات إجراء عمليات الشراء تقديم التدريب 		
٤- مواصلة تنفيذ نظام الإقرارات الجمركية والنظام البريدي الدولي (IPS.post) وتبادل رسائل البيانات الإلكترونية المسبقة (مثال: ITMATT)		
٥- تعزيز الأمن السيبراني في مواجهة مجرمي تكنولوجيا المعلومات		
٦- الاستفادة من النطاق "POST". كجدار صد أمني إضافي فيما يتعلق بالأنشطة البريدية على الإنترنت		
٧- تصميم منصات الخدمة الذاتية وإتاحتها		
٨- دعم الهياكل المتعددة السحابات والهياكل الطرفية		

الموارد:

الأرباح

الغاية الأولى-حاء

وضع الخطط الخاصة بفترة ما بعد الجائحة والرامية إلى تنمية الأعمال وتوليد الإيرادات

المرحلة ٣: ينبغي وضع الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها عقب الإعلان عن انتهاء الجائحة وعودة الوضع داخل البلد وفي الأماكن الأخرى إلى مجراه العادي (عودة الأعمال إلى ما كانت عليه)؛ حيث لم يعد الفيروس يمثل أي تهديد

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- تحليل احتياجات السوق البريدية بما في ذلك التحول من النموذج القائم على حركة الرسائل أو المستندات إلى النموذج القائم على حركة البضائع وتقديم الخدمات البريدية المالية والاجتماعية. وتنفيذ نماذج الأعمال الجديدة		
٢- اغتنام الفرص التي توفرها السوق		
٣- الاستفادة من الزيادات الكبيرة في مجال الطرود من أجل توليد الإيرادات واستثمارها في التحول الهيكلي والرقمي		
٤- تعميم الخدمات الاجتماعية المقدمة وتسويقها لمساعدة الحكومة أثناء فترة الجائحة		
٥- مواصلة تطوير المنتجات والخدمات البريدية "الواحدة" التي كان الطلب عليها مرتفعاً أو التي ساعدت الحكومات أو زادت كميات الرزم الصغيرة والطرود خلال فترة الجائحة:		
<ul style="list-style-type: none"> التجارة الإلكترونية الخدمات المالية الخدمات الإلكترونية وما إلى ذلك 		
٦- إعداد الخطط المتعلقة بتمويل عمليات رقمنة المؤسسات وتنفيذ التكنولوجيات الجديدة		

الموارد:



- الهدف الثاني: إصلاح الخدمات البريدية**
- تعزيز الرقمنة باتباع ممارسات مرنة
 - تشجيع الابتكارات في مجال البنية التحتية

الأشخاص

الغاية الثانية-ألف

وضع استراتيجيات التحول الرقمي

المرحلة ٣: ينبغي وضع الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها عقب الإعلان عن انتهاء الجائحة وعودة الوضع داخل البلد وفي الأماكن الأخرى إلى مجراه العادي (عودة الأعمال إلى ما كانت عليه)؛ حيث لم يعد الفيروس يمثل أي تهديد

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- تحليل واستخدام المعارف المكتسبة من الجائحة بغية تعزيز القدرات الرقمية واستراتيجية التحول الرقمي. تسريع الاستثمار في الإقرارات الجمركية غير الورقية وتبادل البيانات على المستويين الوطني والدولي والمعالجة الآلية وطرانق التوزيع الجديدة ورقمنة الخدمات المالية البريدية بشكل كامل		
٢- تعزيز الرقمنة من خلال اتباع ممارسات مرنة وتشجيع ثقافة إدارة المنتجات		
٣- وضع اقتراحات ترمي إلى تحديث سلسلة إمدادات الخدمة البريدية التقليدية والتحول إلى الرقمنة في جميع المراحل		
٤- إعداد خطة لزيادة رقمنة العمليات التشغيلية بأكثر قدر ممكن من خلال الابتكار في مجال التوزيع واعتماد ممارسات التوزيع التي تحرص على عدم المخالطة		
٥- تنفيذ نهج الاستعداد للتحول الرقمي في المستقبل:		
<ul style="list-style-type: none"> إدارة التغيير الرقمي تعزيز الرقمنة باتباع ممارسات مرنة تشجيع الابتكارات في مجال البنية التحتية ضمان الجاهزية الرقمية للأنشطة تكييف الاتصالات الرقمية التدريب والتعلم فيما يتعلق بالتحول الرقمي 		
٦- إجراء التحول الرقمي وتقييمات الجاهزية (عن بُعد أو في الميدان رهناً بآتاحة الموارد)		
٧- تنفيذ المشاريع الرامية إلى تنمية التجارة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية؛ ورقمنة العمليات البريدية؛ والإدماج البريدي المالي؛ وتطوير الخدمات المالية؛ وتطوير الخدمات الاجتماعية الإلكترونية؛ وتنفيذ نظام الإقرارات الجمركية والنظام البريدي الدولي (IPS.post) وتبادل رسائل البيانات الإلكترونية المسبقة (مثال: ITMATT)		
٨- تعزيز استخدام النظام الآلي في الفرز التلقائي وطرانق التوزيع (مثال: الطائرات بدون طيار)		
٩- مواصلة تطوير التكنولوجيات الرقمية وخدمات وتكنولوجيات الاتصالات الرقمية الجديدة التي تحرص على عدم المخالطة عند التواصل مع المواطنين		
١٠- تحليل أفضل الممارسات في مشاريع التوأمة بين المؤسسات البريدية المتقدمة في استخدام التكنولوجيا الرقمية والمؤسسات البريدية الراغبة في الانضمام إلى مسار التحول الرقمي والمشاركة في مشاريع التوأمة تلك		
١١- دعوة الموظفين إلى المشاركة في عملية التحول الرقمي		
١٢- تدريب الموظفين على الرقمنة والابتكارات		

الموارد:

الملحق ٣-٥

الهدف الثالث: تطبيق دور جديد فيما يخص سياسات الحكومة الاجتماعية



الشراكات

الغاية
الثالثة- ألف

إقامة شراكة حكومية تهدف إلى اعتماد إطار تنظيمي سليم في حالات الطوارئ

المرحلة ٣: ينبغي وضع الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها عقب الإعلان عن انتهاء الجائحة وعودة الوضع داخل البلد وفي الأماكن الأخرى إلى مجراه العادي (عودة الأعمال إلى ما كانت عليه)؛ حيث لم يعد الفيروس يمثل أي تهديد

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- التنسيق مع الحكومة وإقامة شراكات بهدف إبراز الدور الذي تؤديه المؤسسة البريدية في تحقيق الأهداف الاجتماعية والاقتصادية والمساعدة على تخفيف وقع الجائحة على المجتمعات من خلال توفير قناة بديلة للاستهلاك والعمل والاتصال		
٢- فتح نقاش مع الحكومة وأصحاب المصلحة بشأن الحاجة إلى توفير قدرات رقمية مشتركة/استراتيجيات للتحويل الرقمي		
٣- تقييم مدى وجاهة الإطار التنظيمي الوطني في حالات الطوارئ (حالة القوة القاهرة، وتعريف التزام الخدمة الشمولية، والتوزيع، والأسعار، وما إلى ذلك.) بالتعاون مع الحكومة		
٤- الدعوة إلى اتخاذ تدابير على المستوى الوطني عند الضرورة، مثل تبسيط النظام، من أجل الحفاظ على موقع المؤسسة البريدية باعتبارها تقدم خدمة أساسية (المرونة في معايير التوزيع، وتحديد الأسعار، وما إلى ذلك.)		
٥- تنقيح النظام الوطني على النحو المناسب بغية مراعاة الدور الذي تؤديه المؤسسة البريدية باعتبارها تقدم خدمة أساسية وذلك بهدف توفير المزيد من المرونة خلال الأزمات		
٦- صياغة توصيات خاصة بالاستراتيجية والسياسات العامة قائمة على أفضل ممارسات المؤسسات البريدية خلال الجائحة، لتوفير للحكومات شبكة تُعنى بالسياسات العامة (على الصعيد الاجتماعي، وفي مجالات الصحة، والتعليم، ودعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة، والحد من الفقر، والإدماج المالي، والقنوات الإعلامية، والنمو الاقتصادي، وما إلى ذلك.)		
٧- دعوة الحكومة إلى الاستثمار في البنية التحتية البريدية من المباني والمركبات والتكنولوجيا الرقمية. وضمان بنية تحتية جديدة تنخفض فيها انبعاثات الكربون وتتسم بقدرتها على الصمود أيضاً في وجه مناخ يتغير باطراد		

الموارد:

الغاية
الثانية-باء

تطوير المنصات الرقمية لدعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة

المرحلة الثالثة: ينبغي وضع الخطط الرامية إلى تحقيق هذه الغاية وتنفيذها عقب الإعلان عن انتهاء الجائحة وعودة الوضع داخل البلد وفي الأماكن الأخرى إلى مجراه العادي (عودة الأعمال إلى ما كانت عليه)؛ حيث لم يعد الفيروس يمثل أي تهديد

الإجراءات	الجهة المسؤولة	التاريخ المحدد
١- دراسة احتياجات المنشآت الصغيرة والمتوسطة وأفضل الممارسات المتصلة بها (المنهجيات) من أجل تطوير المنصات الرقمية الخاصة بالمنشآت الصغيرة والمتوسطة		
٢- دراسة الآثار المالية لهذه المنصات		
٣- فتح نقاش بشأن مساعدات الحكومة		
٤- إجراء مشاريع ترمي إلى وضع وتنفيذ منصات رقمية خاصة بالمنشآت الصغيرة والمتوسطة		

الموارد:



UNIVERSAL POSTAL UNION

International bureau
Weltpoststrasse 4
3015 BERNE
SWITZERLAND

Tel: +41 31 350 31 11
E-mail: info@upu.int



UPU

الاتحاد
البريدي
العالمي