

بناء القدرة على المجابهة

دليل
لإدارة مخاطر الكوارث
خاص بالقطاع البريدي

٢٠٢٠



الاتحاد
البريدي
العالمي



نشره الاتحاد البريدي العالمي
برن، سويسرا
وطبعته خدمات الطباعة في المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي في سويسرا
محمي بموجب حق المؤلف © لعام ٢٠٢٠ للاتحاد البريدي العالمي
جميع الحقوق محفوظة

يملك الاتحاد البريدي العالمي حق المؤلف في هذا المنشور، ما لم يذكر خلاف ذلك.
ويصرح باستنساخه لأغراض غير تجارية، رهناً بالحصول على الإقرار المناسب من
المصدر. ولا ينسحب هذا التصريح على أي مواد محددة في هذا المنشور على أنها محمية
بموجب حق المؤلف للغير. ويجب الحصول على تصريح من أصحاب حق المؤلف في
هذه المواد لاستنساخها.

المؤلف: السيد Paolo Iscaro، كبير مديري البرنامج لدى مؤسسة AECOM.

التنسيق وإدارة المشروع:

السيد أوليفي بوسار، منسق،
مديرية التعاون والتنمية،
الاتحاد البريدي العالمي

فريق المشروع:

السيد Patrick Mendonca، كبير المديرين،
خدمة بريد الولايات المتحدة الأمريكية

السيد Flori Berrocal McClung
كبير المستشارين، خدمة بريد الولايات المتحدة الأمريكية

السيد YUKIO TERAMURA
خبير معاون، الاتحاد البريدي العالمي

العنوان: بناء القدرة على المواجهة - دليل لإدارة مخاطر الكوارث خاص بالقطاع
البريدي

رمز ISBN: 978-92-95025-83-7

يوود الاتحاد البريدي العالمي في التوجه بالشكر إلى الأشخاص التالية أسماؤهم على
ما قدموه من مساهمات:

السيد Alasdair Hainsworth، رئيس،
شعبة خدمات الحد من مخاطر الكوارث
المنظمة العالمية للأرصاد الجوية

السيد Pujji Pujjiono، مستشار إقليمي في مجال الحد من مخاطر الكوارث،
لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ

التصميم:

صوننيا دنوفسكي، وحدة التصميم لدى الاتحاد البريدي العالمي
(النسخة العربية: أحمد الصوفي، رئيس وحدة الطباعة العربية لدى الاتحاد البريدي العالمي)

جهة الاتصال:

السيد Tetsuo Hasegawa، كبير الخبراء،
مديرية التعاون والتنمية،
الاتحاد البريدي العالمي

البريد الإلكتروني: tetsuo.hasegawa@upu.int

رقم الهاتف: +41 31 350 34 76

للحصول على المزيد من المعلومات:

www.upu.int/en/Universal-Postal-Union/Activities/Sustainable-Development/Disaster-Risk-Management



WORLD
METEOROLOGICAL
ORGANIZATION



بالتعاون مع



UPU

الاتحاد
البريدي
العالمي

بناء القدرة على المجابهة

دليل
لإدارة مخاطر الكوارث
خاص بالقطاع البريدي

الإصدار الثاني، أكتوبر ٢٠٢٠

منذ أن أعدَّ الاتحاد البريدي العالمي دليل إدارة مخاطر الكوارث في عام ٢٠١٦، شهدنا للأسف العديد من الكوارث. ولا يزال عدد الأشخاص الذين يجبرون على التعايش مع مخاطر الكوارث يتزايد يوماً بعد يوم بسبب تغير المناخ والتوسع الحضري.

وعلاوة على ذلك، بتنا نواجه اليوم تهديدات جديدة بسبب جائحة عالمية. فقد قطعت جائحة كورونا (COVID-19) أوصال العالم بعد أن كان في وقت من الأوقات مترابطاً ترابطاً وثيقاً. وانقطعت حركة الأفراد عبر الحدود، وشهدت السلسلة اللوجستية العالمية، بما في ذلك البريد الدولي، اضطرابات.

وتستعد اليابان الآن لاحتضان الألعاب الأولمبية في طوكيو في عام ٢٠٢١. لذا نحتاج إلى إعادة الحياة في عالمنا إلى نسقتها الطبيعي من أجل ضمان تمكن الأشخاص والبضائع من التنقل دون قيود. ولكي يتمكن المستثمرون البريديون من مقاومة الكوارث، بما في ذلك الجوائح، يجب عليهم وضع خطة لاستمرارية الأعمال وتدريب موظفيهم. ويشمل هذا الدليل المنقح أدلة مخصصة في هذين المجالين. ومن الإضافات الجديدة التي أدخلت على هذا الدليل قائمة التحقق الخاصة بالكوارث والمعدة للمستثمرين البريديين.

وتضع اليابان، التي ضربتها كوارث عديدة، إدارة مخاطر الكوارث على رأس أولوياتها في مجال التعاون. ومنذ مؤتمر الاتحاد البريدي العالمي الذي عُقد في الدوحة عام ٢٠١٢، تقدم اليابان دعماً شاملاً، من حيث الموارد المالية والموارد البشرية على السواء، لأنشطة الوقاية من الكوارث. ويدعم صندوق اليابان الخاص بـ ٢٠ مشروعاً في مجال المساعدة التقنية، حيث تجاوزت قيمة مساهماته المالية مليون دولار أمريكي.

ويسرني على وجه الخصوص أن اليابان قد تمكنت من المساهمة في مراجعة هذا الدليل. وستواصل اليابان تعاونها على إنجاز أنشطة الاتحاد البريدي العالمي، بما في ذلك أنشطة إدارة مخاطر الكوارث، لكي تساهم الخدمات البريدية في تطوير المجتمع برمته.



السيد ريوتا تاكيدا

وزير الشؤون الداخلية والاتصالات في اليابان



إننا نعيش اليوم منعطفاً مهماً في التاريخ المعاصر. ولقد مر على تأسيس الاتحاد البريدي العالمي ما يقارب ١٥٠ عاماً واجه خلالها الحروب تارة والأزمات الكبرى تارة، وها هو الآن يواجه جائحة كورونا (COVID-19). وكان شاهداً على العديد من التغيرات التي مر بها مجال التكنولوجيا والأعمال.

وبفضل التطور التكنولوجي بات العالم الذي نعيش فيه اليوم مترابطاً ترابطاً وثيقاً. واستُبدلت الرسائل بتكنولوجيا الاتصالات الجديدة بعد أن كانت يوماً وسيلة التواصل العالمية الوحيدة. واستمرت سوق التجارة الإلكترونية في النمو في ظل عالم تعبر فيه الطرود والأموال الحدود دون قيود. وأضحت هذه السوق تقدم الآن خدماتها إلى منات الملايين من الزبائن في كامل أنحاء المعمورة. وتحول مكتب البريد المتواضع وصار في القرن الحادي والعشرين مؤسسة تقدم خدمات التحويلات التي تنقذ الحياة والخدمات المالية الأخرى إلى أسر المهاجرين في المناطق الريفية والناحية.

وفي ظل هذا العالم الذي تكتنفه العولمة وتلم به التحديات، أضحى دور الاتحاد البريدي العالمي واضحاً كل الوضوح، وهو أن نواصل خدمة جميع من يحتاج إلى خدمات القطاع البريدي الدولي. وتشمل هذه النسخة المنقحة من دليل إدارة مخاطر الكوارث جميع العناصر الضرورية للمساعدة على تحويل هذه الرسالة إلى واقع راسخ.

ولئن كان الاتحاد البريدي العالمي يعمل بفاعلية في مجال إدارة مخاطر الكوارث منذ أقل من عشر سنوات، فسرعان ما أصبح هذا المجال أحد ركائز أنشطة التنمية والتعاون التي ينفذها الاتحاد. وكم من صعوبات سنواجه في تحقيق مهمتنا في هذا المجال من دون الدعم المستمر والسخي الذي تقدمه اليابان.

إننا نعيش الآن في عالم يتكرر فيه وقوع الكوارث. وإذا أردنا مساعدة أشد الأشخاص تضرراً، فيجب أن نكون دائماً على أهبة الاستعداد لذلك. وما أسعد الاتحاد البريدي العالمي حظاً لأن له شريكاً يعول عليه في هذا المجال، فسواصل الاستفادة من الدعم الذي تقدمه اليابان من أجل تعزيز الشبكة البريدية لتكون قادرة على مواجهة الكوارث. ومرة أخرى، أود أن أوجه أحر عبارات الشكر إلى حكومة اليابان على الدعم والتعاون الذي تقدمه فيما يتعلق بهذه المسألة البالغة الأهمية.



السيد بشار عبد الرحمن حسين

المدير العام للمكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي



جدول المحتويات

الفصل ١

الغرض

١٣

١٤

١-١ نطاق التطبيق

الفصل ٢

المبادئ الأساسية لإدارة مخاطر الكوارث

١٧

١٧

١-٢ تعريف إدارة مخاطر الكوارث

١٧

٢-٢ كيفية تنفيذ برنامج ناجح لإدارة مخاطر الكوارث

١٨

٣-٢ العناصر الأساسية في برنامج إدارة مخاطر الكوارث

١٩

٤-٢ أوجه الترابط

١٩

٥-٢ النهج الشمولي إزاء إدارة مخاطر الكوارث

الفصل ٣

فهم المخاطر

تقييم أوجه الضعف والمخاطر

٢١

٢١

١-٣ السبيل نحو إجراء تقييم لأوجه الضعف والمخاطر

الفصل ٤

مراحل إدارة مخاطر الكوارث الخمس

٢٣

٢٤

١-٤ الوقاية من المخاطر

٢٤

٢-٤ التأهب

٢٤

١-٢-٤ الإنذار والتبليغ

٢٥

٢-٢-٤ خطة استمرارية الأعمال

٢٥

٣-٢-٤ فريق إدارة الطوارئ

٢٧

٤-٢-٤ التدريب والتمرين

٢٨

٥-٢-٤ التمارين المتمركزة حول القرارات

٢٩

٦-٢-٤ التمارين المتمركزة حول العمليات

٢٩

٣-٤ التصدي

٣٠

٤-٤ التعافي

٣٠

٥-٤ التخفيف من الآثار

٣١

٦-٤ نظرة سريعة على مراحل إدارة مخاطر الكوارث الخمس

٣٣

٧-٤ القوائم المرجعية للتدابير الواجب اتخاذها في حالات الطوارئ

الفصل ٥

تقييم الأضرار والاحتياجات إثر وقوع

الكوارث وبرامج الدعم التي يوفرها

الاتحاد البريدي العالمي

٣٥

٣٥

١-٥ الهدف من تقييم الأضرار والاحتياجات إثر وقوع الكوارث على الصعيد الوطني

٣٦

١-١-٥ تقييم الأضرار والاحتياجات إثر وقوع الكوارث وقطاع البريد

٣٧

٢-٥ برامج الدعم الذي يوفره الاتحاد البريدي العالمي

٣٧

١-٢-٥ صندوق الطوارئ والتضامن

٣٨

٢-٢-٥ صندوق مجابهة الكوارث

٣٨

٣-٢-٥ صندوق نوعية الخدمة

الفصل ٦

الاستعانة بالشركاء والموارد من أجل إدارة

مخاطر الكوارث

٣٩

٣٩

١-٦ الموارد المحلية والوطنية

٣٩

٢-٦ الموارد الإقليمية والعالمية

مجموعة التذييلات | الأدوات

التذييل جيم
الاختصارات

١١٦

التذييل دال
المسرد

١١٧

التذييل هاء
الإحالات

١١٨

التذييل واو
المنظمات الإقليمية وإدارة
مخاطر الكوارث

١١٩

التذييل زاي
نموذج خطة إدارة مخاطر
الكوارث المتكاملة

١٢٠

زاي-١ توقعات المسؤولين التنفيذيين

١٢١

زاي-٢ سجل التغييرات

١٢٢

زاي-٣ مقدمة

١٢٣

زاي-٤ مفهوم العمليات

١٢٤

زاي-٥ إدارة البرنامج وتعيينه

١٣٢

المرفق ألف: سجل موظفي

١٣٥

المرفق باء: مذكرة خاصة بتفويض السلطة في حالات الطوارئ

١٣٩

المرفق جيم: استبيان خاص بالأنشطة الحيوية

١٤١

التذييل حاء
نموذج خطة تمرين لإدارة
مخاطر الكوارث

١٤٥

حاء-١ مقدمة

١٤٧

حاء-٢ الجدول الزمني للتمرين

١٥١

حاء-٣ تقييم التمرين والأنشطة التي ستجرى بعد التمرين

١٥١

حاء-٤ سيناريو التمرين

١٥٢

المرفق ألف: ملاحظات المشارك/صفحات الملاحظات

١٥٩

المرفق باء: أهم مواطن القوة/مجالات التحسين واستبيان المشارك

١٦٣

استبيان المشارك

١٦٥

المرفق جيم: اعتبارات رئيسية ينبغي مراعاتها عند إعداد التمرين

١٦٧

تمرين المحاكاة

١٦٧

التمرين الوظيفي

١٦٨

التمرين الشامل

١٧٠

بناء القدرة على المجابهة | دليل لإدارة مخاطر الكوارث



الغرض

أيام لا بل وأسابيع في بعض الحالات. وبالنظر إلى العلاقة التي تربط التدفقات البريدية الوطنية والدولية، فإن هذه الأحداث أثرت في مجالات تتخطى بدرجة كبيرة المواقع المنكوبة مباشرة بما في ذلك تلف أو فقدان البعثات البريدية وتأخير معالجة البريد في شتى أرجاء العالم. وفي الواقع تشير بيانات الاتحاد البريدي العالمي إلى أن ما نسبته ٣٠٪ من انقطاعات الخدمة البريدية الدولية يُعزى إلى الأحداث الطبيعية التي تطرأ في مختلف مناطق العالم. ويمكن أن تُعزى هذه الانقطاعات إلى تأثير المرافق البريدية وموظفيها لكنها تنجم أيضاً عن انقطاع سلسلة الإمدادات البريدية التي تعتمد على كل من الكهرباء وتكنولوجيا المعلومات وكل أساليب النقل. بيد أن ثمة بنى تحتية راسخة الأسس لكل من اللوازميات والتوزيع لدى الشبكات البريدية، فضلاً عن أنها غالباً ما تشكل أولى الخدمات الحكومية التي يعاد تشغيلها بعد وقوع كارثة، كما تمثل أنها إحدى أولى بوادر عودة المجتمعات المحلية إلى "الحياة الطبيعية".

وفقاً للمراقبين الدوليين، بمن فيهم مكتب الأمم المتحدة للحد من مخاطر الكوارث والمنظمة العالمية للأرصاد الجوية والبنك الدولي، من المتوقع أن يتفاقم حجم الضعف أمام الأخطار والتعرض لها وأن يزيد الطلب على المساعدة من جراء التعرض لتلك الأخطار على مدى العقود القادمة. ويعود ذلك إلى اجتماع عوامل تغير المناخ وشح الموارد وتردي الأراضي والتحضر والتغيرات السكانية والهجرة الجماعية.

وشهد جميع أنحاء العالم في السنوات الأخيرة عدداً من الكوارث الطبيعية، من زلازل وموجات تسونامي وفيضانات وثورات بركانية وأعاصير وانهيارات أرضية. ووقعت هذه الكوارث مراراً وكانت حادة مؤثرة في السكان والبنى التحتية والأنشطة الاجتماعية والاقتصادية، ليس في مكان وقوعها فقط بل وفي أماكن أخرى أيضاً. وحسبما ورد في تقرير التقييم العالمي بشأن الحد من مخاطر الكوارث لعام ٢٠١٥، الصادر عن مكتب الأمم المتحدة للحد من مخاطر الكوارث، تقدر الخسائر الاقتصادية الناجمة عن مثل هذه الكوارث بما يتراوح بين ٢٥٠ و٣٠٠ مليار دولار أمريكي سنوياً. ومن المتوقع أن تبلغ الخسائر المستقبلية (الخسائر السنوية المتوقعة) ٣١٤ مليار دولار أمريكي في المباني وحدها. وتقدر الخسائر السنوية المتوقعة في البلدان المنخفضة الدخل المعبر عنها كنسبة من المصاريف الاجتماعية بخمسة أضعاف الخسائر المتوقعة للبلدان المرتفعة الدخل.

ولقد أدت ظروف اليوم المحفوفة بالتهديدات وإمكانية تسببها في خسائر فادحة إلى زيادة الحاجة إلى بناء قدرات راسخة الأسس في مجال الخدمات العامة التي تتمتع بعلاقة فريدة مباشرة مع عامة الناس، مما يؤثر على حياتهم اليومية. ويمد القطاع البريدي ملايين الأشخاص بمجموعة كاملة من الخدمات اليومية بما في ذلك البريد والطرود واللوازميات والخدمات المالية. ولدى كل بلد من البلدان الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي مستثمر بريدي معين من جانب حكومته يضمن تقديم الخدمات البريدية الأساسية إلى مواطنيه. وتصور هذه الخدمة الشمولية التي تعتبر إلزامية في إطار الاتفاقية البريدية العالمية التي يتعين أن ينضم إليها كل الأعضاء، الإقليم البريدي الدولي الواحد الذي يربط المجتمعات المحلية والمناطق والبلدان والقارات. ويجب تعزيز الوظيفة الأساسية التي تقوم على توزيع البريد في جميع أرجاء العالم كما يجب الاضطلاع بها على الرغم من ارتفاع عدد التهديدات المحدقة بها ولا سيما الكوارث الطبيعية التي يمكن أن تؤثر تأثيراً عميقاً في البنى التحتية البريدية بطرائق متعددة للغاية. وعلى سبيل المثال ضرب زلزالان شيلي واليابان في العامين ٢٠١٠ و٢٠١١ على التوالي مما تسبب في اضطرابات جسيمة تعرضت إليها الخدمات البريدية في هذين البلدين ودمرا المرافق البريدية وشردا الموظفين البريديين وعائلاتهم. ولقد تسبب الدمار الذي خلفه كل من عاصفة ساندي العاتية التي ضربت الولايات المتحدة الأمريكية في العام ٢٠١٢ والتيفون هايان الذي ضرب الفلبين في العام ٢٠١٣ في الحد من الخدمة البريدية على مدى

سجل الاتحاد البريدي العالمي خلال الفترة من أكتوبر ٢٠١٣ إلى ديسمبر ٢٠١٩ ما مجموعه ١٤٦ انقطاعاً في الخدمة البريدية الدولية من جراء الأحداث التالية التي شهدتها عدة مناطق:

٤٤ الأعاصير/الأعاصير المدارية/أعاصير التيفون

٣٧ الفيضانات

١٨ الثلوج + الطقس البارد

١٥ الظروف الجوية القاسية

١١ الزلازل

٦ الأمطار الغزيرة

٥ الثورات البركانية

٤ حرائق الغابات

٤ العواصف المدارية

١ الانهيارات الأرضية

دليل إدارة مخاطر الكوارث كذلك أفضل الممارسات في القطاع مثل الممارسات المحددة في خطة عمل الأمم المتحدة للحد من مخاطر الكوارث من أجل زيادة القدرة على مواجهتها لعام ٢٠١٣ وإطار سينداي للحد من أخطار الكوارث للعام ٢٠١٥.

ويقدم دليل إدارة مخاطر الكوارث إطاراً ونماذج للقوائم المرجعية الواجب اللجوء إليها في حالات الطوارئ من أجل مختلف الكوارث الطبيعية خلال دورة حياة إدارة المخاطر بكاملها (الوقاية من المخاطر والتخفيف من أثارها والتأهب لها والتصدي لها والتعافي منها). ويشجع المستثمرون البريديون على تكييف واعتماد الأدوات الواردة في دليل إدارة مخاطر الكوارث في برامج إدارة الطوارئ الخاصة بهم مع مراعاة الاحتياجات الخاصة والمخاطر المعيّنة. وسيساعد ذلك على تحسين حماية الموظفين ويقلل إلى أدنى درجة ممكنة من الأضرار والخسائر التي تلحق بالأصول البريدية، بما في ذلك البريد والمركبات والمرافق والصكوك المالية.

١-١ نطاق التطبيق

يستهدف الدليل تقديم إطار لإدارة مخاطر الكوارث بالإضافة إلى مجموعة من الأدوات لمساعدة المستثمرين البريديين على التصدي بفعالية وكفاءة للكوارث الطبيعية التي تهدد الموظفين والزبائن والعمليات والأصول البريدية أو تؤثر في كل من هذه العناصر. ويشجع المستثمرون البريديون على إقامة برنامج مستدام خاص بإدارة مخاطر الكوارث يتيح للمنظمة أن تكون جاهزة للتصدي لمثل هذه الانقطاعات والتعافي منها.

وعوضاً عن تنفيذ هذه التدابير بصورة منفصلة وبذل الجهود بصورة غير مشتركة عموماً، ينبغي مراعاتها في سياق دورة حياة إدارة المخاطر حيث يستند كل مكون إلى ما سبقه ويحسنه. ومن شأن وضع مجموعة واضحة من إجراءات التشغيل المعيارية أن يؤدي إلى تنفيذ تدابير ملائمة معدة خصيصاً

وفي الواقع يمكن أن يضطلع المستثمرون البريديون بدور أساسي في الأنشطة الوطنية للتصدي للكوارث ليغدوا نقاطاً لتوزيع إمدادات الطوارئ وتنسيق عمليات المساعدة في حالات الطوارئ والمساعدة على تحديد مكان وجود الأشخاص المفقودين وتسهيل عمليات تحويل الأموال في المناطق المنكوبة، فضلاً عن اضطلاعهم بدور وسيلة الاتصال الأساسية عندما لا تتيسر أي أنظمة أخرى.

ويركز الدليل على الدور الفريد والحاسم الذي يضطلع به التخطيط البريدي في التصدي للكوارث الطبيعية، بحيث تشجع أدوات إدارة مخاطر الكوارث ومنتجاتها على توحيد إجراءات تلبية الاحتياجات الناشئة المحتمل أن يحتاج إليها كل من موظفي البريد ومرافقه وزبائنه للتصدي لهذه الكوارث. ولا بد من تدريب الموظفين المكلفين بالتصدي لكل أوضاع الطوارئ والتعافي منها على استعمال هذه الأدوات والمنتجات من أجل الوصول إلى وضع تأهب مقبول. ولا بد كذلك من اعتماد التحضيرات للقدرة المستدامة لاستمرار الأعمال بغية ضمان استمرار إنجاز الوظائف الأساسية وخدمات الزبائن الهامة للغاية خلال حالات الطوارئ التي تقطع العمليات العادية.

وسعيّاً إلى تطوير برامج إدارة الطوارئ الحالية وتعزيزها في البلدان الأعضاء وتسهيل اعتماد نهج استباقي عند مواجهة الكوارث الطبيعية، أعد الاتحاد البريدي العالمي دليل إدارة مخاطر الكوارث لتحديد الإجراءات اللازم اتباعها لمواجهة الانقطاعات وحالات الطوارئ التي تشهدها البنية التحتية البريدية والتعافي منها على وجه السرعة. ويركز مفهوم وممارسة الحد من مخاطر الكوارث أساساً على التخفيف من أثار الكوارث والاستعداد لمواجهتها قبل وقوعها. ولقد نجحت جهود تعزيز الحد من مخاطر الكوارث بدرجة أكبر بفضل مفهوم إدارة مخاطر الكوارث وممارستها الأوسع نطاقاً الذي يجمع، من المنظور الإداري، بين التخفيف من أثار الكوارث والتأهب لها من جانب والتصدي لها والتعافي منها من الجانب الآخر. ويضم





وأعدت في إطار هذا الدليل مجموعتان من القوائم المرجعية من أجل المستثمرين البريديين المعيّنين ولا سيما كبار المديرين التنفيذيين والمسؤولين التنفيذيين:

- العمليات في المكتب المركزي؛
 - المكاتب الميدانية مثل مرافق المعالجة والتوزيع والتجزئة.
- وتركز القوائم المرجعية للعمليات في المكتب المركزي على الدور التوجيهي والداعم الذي يضطلع به كبار المديرين لدى مواجهة كارثة ما، بما في ذلك أهمية استمرار الأعمال. وتستهدف القوائم المرجعية للمكاتب الميدانية ما يلزم الاضطلاع به من أنشطة للتأهب للكوارث والتصدي لها والتعافي منها في المرافق مما يعزز مبدأ إدارة مخاطر الكوارث الأساسي الذي يقوم على أن خير معالجة للكوارث هي تلك التي تكون على الصعيد المحلي، ويُعزى ذلك لضرورة المعارف التي يكتسبها المجتمع المحلي أو الإقليم بالتجربة ولا سيما إذا انضمت أطراف خارجية لأنشطة التصدي للكوارث الوطنية أو الدولية بنطاقها الواسع.

وفي حين يركز هذا الدليل على الكوارث الطبيعية، فإن القطاع البريدي يواجه بصورة منتظمة كذلك تهديدات ناجمة عن الأنشطة البشرية (الإرهاب والتخريب والاضطرابات المدنية) والأخطار التكنولوجية (الجريمة الإلكترونية وانقطاع التيار الكهربائي والانسكابات الكيميائية) وانتشار الأوبئة (جائحة كوفيد-١٩ وإيبولا وإنفلونزا الطيور).

ويشجّع المستثمرون المعيّنون على توسيع مجال مبادراتهم فيما يتصل بإدارة مخاطر الكوارث لتشمل هذه التهديدات الإضافية، وذلك باستعمال نسق القوائم المرجعية الواردة في هذا الدليل.

وموزونة تبعاً لخصائص الحدث المعيّن للاستعداد لحالات الطوارئ وأو التأهب لها وأو التصدي لها (الأحداث الخاصة). وإضافة إلى ذلك، ستكون المعلومات الواردة في الدليل مفيدة وقابلة للتطبيق من أجل المديرين المسؤولين عن إدارة مخاطر الكوارث فضلاً عن المديرين المسؤولين عن استمرار الأعمال.

ويركز الدليل على إدارة مخاطر الكوارث فيما يتصل بقائمة منتقاة من الأخطار الطبيعية التي ألحقت بالقطاع البريدي على مر التاريخ أعلى قدر من الأضرار بصورة مباشرة أو غير مباشرة:

- الأحداث الجوية الهيدرولوجية: الأعاصير/الأعاصير المدارية/أعاصير التيفون، والفيضانات، والعواصف المدارية
- الزوابع؛
- الزلازل؛
- حرائق الغابات؛
- موجات التسونامي؛
- العواصف الشتوية؛
- الثورات البركانية.

ويرد وصف موجز لكل حدث من الأحداث الطبيعية التي يشملها هذا الدليل في التبويب ألف.

ويشمل الدليل كذلك مجموعة من الأدوات التي تأتي على شكل قائمة مرجعية بالتدابير الحاسمة الواجب استخدامها قبل وقوع الكارثة وخلالها وبعدها (التبويب باء). وسعياً إلى تحديد المخاطر ذات الأولوية، ينبغي للمستثمرين البريديين إجراء عمليات تقييم لأوجه الضعف والمخاطر بغية تحديد هوية الأخطار المحتمل أن تطرأ. وينبغي الاستمرار في التثبت من القوائم المرجعية الواردة في هذا الدليل وتكييفها بحسب الاحتياجات الخاصة لكل مستثمر بريدي والبيئة التي يعمل فيها أو تمتد أو تقلص حسب الحاجة.



المبادئ الأساسية لإدارة مخاطر الكوارث

لا تظهر الكوارث يوماً واحداً فقط، بل إنها تقع على مر الزمن كما تتكرر دورة حياتها. وتقابل هذه الدورة سلسلة من مراحل الإدارة: وضع استراتيجيات للتخفيف من آثار الأخطار؛ والتأهب للطوارئ والتصدي لها؛ والتعافي من آثارها.

تقوم إدارة مخاطر الكوارث على ممارسة الحد من مخاطر الكوارث الراضخة التي تشمل تعزيز أنشطة الوقاية من المخاطر والتخفيف من آثارها والتأهب لها (مرحلة ما قبل الكوارث) وتعزيزاً فعالاً والجمع بينها وبين تدابير التصدي للكوارث والتعافي منها (مراحل ما بعد الكوارث)، انطلاقاً من منظور إداري. وتقيم إدارة مخاطر الكوارث كذلك دور الخطر استناداً إلى احتمال وقوع عواقب ضارة أو خسائر متوقعة من جراء التفاعل بين الأخطار وظروف أوجه الضعف أمام المخاطر.

١-٢ تعريف إدارة مخاطر الكوارث

يعرف مكتب الأمم المتحدة للحد من مخاطر الكوارث إدارة مخاطر الكوارث بأنها "عملية منهجية لاستخدام التوجيهات الإدارية والمنظمات والمهارات والقدرات التشغيلية لتنفيذ الاستراتيجيات والسياسات والقدرات المحسنة على التكيف للحد من الآثار السلبية الناجمة عن الأخطار واحتمال وقوع كارثة ما". ويمكن أيضاً أن تعتبر إدارة مخاطر الكوارث بمثابة عملية لتصميم وتنفيذ السياسات والتدابير لتحسين فهم مخاطر الكوارث والترويج للحد منها على حد سواء من خلال النشاط في اعتماد التنظيم في كل مراحل إدارة الكوارث (أحداث ما قبل الكارثة وما بعدها). وتستهدف إدارة مخاطر الكوارث أساساً الحد من أوجه الضعف أمام الأخطار على كل الأصعدة من خلال إعداد وتعزيز إجراءات وقدرات تساهم في بناء قدرة المنظمة على المقاومة عموماً. وفي حين أنه قد تقع بعض الكوارث الطبيعية على نطاق واسع للغاية من قبيل الأعاصير أو موجات التسونامي، فإنها غالباً ما تكون محلية. وتدمر على سبيل المثال الفيضانات المحلية عموماً مكاتب البريد كل عام. ومن الأهمية بمكان تصميم برنامج لإدارة مخاطر الكوارث يتميز بالمرونة كما يمكن تكيفه بحيث يشمل الأحداث الواسعة النطاق والأحداث المحدودة الموقع على حد سواء. ويستثمر بهذه الطريقة نفس الوقت والتدريب والأدوات.

٢-٢ كيفية تنفيذ برنامج ناجح لإدارة مخاطر الكوارث

يركز أي برنامج لإدارة مخاطر الكوارث قابل للاستدامة على كامل دورة الحياة الخاصة بالكارثة كما يضع مجموعة واضحة من إجراءات التشغيل المعيارية التي تؤدي إلى تنفيذ تدابير ملائمة معدة خصيصاً وموزونة تبعاً لخصائص الحدث المعين للاستعداد لحالات الطوارئ و/أو التأهب لها و/أو التصدي لها (الأحداث الخاصة). ويتحول تركيز البرنامج خارج فترات الطوارئ إلى الوقاية من ظهور المخاطر وتفاقم المخاطر القائمة - فضلاً عن الحد منها - وتعزيز القدرات على التصدي لمخاطر الكوارث من خلال تنظيم التدريبات والتمارين والتخطيط والتأهب واستخدام التكنولوجيات المبتكرة والمنهجيات الجديدة والاستفادة من الدروس المستخلصة.

وتشكل إدارة مخاطر الكوارث عملية مستمرة ودينامية تتكون من خمسة مكونات أساسية، هي: الوقاية من المخاطر والتخفيف من آثارها والتأهب لها والتصدي لها والتعافي منها. ويرمي الغرض الأولي لبرنامج إدارة مخاطر الكوارث إلى:

- تحديد هوية مخاطر الكوارث المحتملة وإدارة الكوارث الحالية؛
- تخفيض عدد المخاطر المتصلة بالكوارث؛
- إعداد التنظيم الإداري في حالة الطوارئ المستخدم من أجل التخطيط في حال ظهور حالة طارئة أو كارثة ما والتخفيف من آثارها؛
- تحديد السياسات والمسؤوليات والإجراءات المستخدمة لحماية صحة وسلامة الموظفين والزبائن فضلاً عن إدارة الكوارث إدارة فعالة؛
- إجراء عمليات استعراض وتقييم بصورة مستمرة لا تشمل السياسات المتصلة بإدارة مخاطر الكوارث



- ٨- توفر خطط تدريب وتمارين مستدامة؛
- ٩- توفر إطار للتحسين المستمر وعملية للتدابير التصحيحية كي تكون دورة حياة برنامج إدارة مخاطر الكوارث مستدامة بالكامل.

وعادة ما يغفل لدى إعداد برنامج مستدام لإدارة مخاطر الكوارث وصيانتته ضمان فهم القائمين على هذا البرنامج مسؤولياتهم ووعيهم بأدوار وتوقعات وارتباطات واحتياجات الشركاء وأصحاب المصلحة والموردين والزبائن والكيانات الأخرى المعنية. ومن المهم كذلك ضمان أن تفهم المنظمة كيفية تصرف هذه الكيانات وتتوقع أن ينخرط في العمل جميع الشركاء والشراكات عموماً عند وقوع كارثة. ويمكن للمنظمة ولشركائها العمل في بيئة تشغيلية من التوقعات والأغراض المشتركة من خلال إشراك موظفيها ومختلف أصحاب المصلحة فيها بفعالية في عملية تعاونية لإعداد خطة إدارة مخاطر الكوارث. ومن شأن اعتماد هذا النهج أن يزيد من مواطن القوة والتأزر في كل وحدة تنظيمية إلى حدها الأقصى كما يحد من أوجه عدم الفعالية ويتيح إجراء عمليات انتقالية متماسكة بين المراحل (أي الوقاية من المخاطر والتخفيف من آثارها والتأهب لها والتحذير منها والتصدي لها والتعافي منها).

وتضطلع المنظمة بمسؤوليات فريدة في معرض التحضير لدورها الحاسم في دعم التصدي للظواهر الكارثية أو الحالات الطارئة الأخرى التي تؤثر في العمليات وهي:

- دمج مبادرات الوقاية من المخاطر والحد منها في إطار الاستراتيجيات والعمليات الاستثمارية الإجمالية التي تقوم بها المنظمة؛
- التواجد في الميدان لدعم أنشطة التصدي الأولية والتعافي على المدى القصير/الطويل إثر وقوع حدث ما؛
- تنسيق برامجها ومبادراتها ووظائفها الحاسمة والأساسية غير المنخرطة في أنشطة التصدي للمخاطر المباشرة؛
- المضي في الاضطلاع بدور قيادي لأصحاب المصلحة؛
- مساعدة المجتمع بنطاقه الواسع على إدارة الأزمات وتوفير الخبرة والدور القيادي.

ولا بد للمنظمة، لدى القيام بالتخطيط والتحضير، من أن تكون نشيطة في إشراك المجتمع بنطاقه الواسع (على الصعيد المحلي والوطني والدولي) لضمان التعريف بوضع المنظمة وإدراجه في عملية إعداد البرامج والسياسات بصورة فعالة. وبالنظر إلى تغير برامج وسياسات المنظمة، لا بد لهذه الأخيرة من أن تكون قادرة كذلك على أن تدمج تلك البرامج والسياسات سريعاً في البرامج الداخلية الخاصة بها.

ويجب أن يعي كل من الموظفين والمرافق مخاطر الكوارث وأن يظلوا على أهبة الاستعداد لها باستمرار. ولا بد أن تظل النظم والعمليات والإجراءات وقوائم الاتصال وما إلى ذلك محيئة وأن يكون من السهل النفاذ إليها بسهولة وتفعيلها في أقرب الأجل. وفي حال تسببت كارثة ما في قطع العمليات العادية لا بد أن يكون مسؤولو المنظمة والموظفون الأساسيون قادرين على الاضطلاع بوظائفهم بفعالية وأن يحافظوا نزاهتهم واستمراريتهن مهما تكن الظروف القائمة.

فحسب، بل وكيفية دمج هذه السياسات وتنسيقها مع مهمة المنظمة وأولويات البرنامج؛

- الترويج لاستيعاب عناصر البرنامج داخل المنظمة من خلال توفير تدريب عالي النوعية والممارسة وإعداد المبادئ التوجيهية من أجل الأفراد الملائمين والعناصر التنظيمية؛
- وضع المفاهيم والإجراءات التشغيلية المصاحبة للتصدي الميداني اليومي للطوارئ.

ويجب أن يصمم برنامج إدارة مخاطر الكوارث تبعاً للاحتياجات الخاصة للمنظمة بما أنه يحسن مقاومة عملياتها الخاصة الحاسمة الأهمية بالنسبة إلى مهمتها كما يصونها أو يستأنفها عند وقوع الكوارث. وإضافة إلى ذلك، ثمة حاجة كبيرة إلى أن ينسق كل أصحاب المصلحة أعمالهم قبل وقوع الكوارث وخلالها - ولا يسع أي كيان أن يتوقع تحقيق النجاح لو تصرف بصورة منفردة. ويجب أن يستوعب كل من الأفراد والمنظمات دوره ومسؤولياته لضمان الوقاية من مخاطر الكوارث والحد منها وإدارة الحوادث بصورة فعالة. ويجب أن تكون الاستراتيجيات والبنى والمبادرات والخطط والإجراءات مرنة وقابلة للتكيف مع البيئة الفريدة والدينامية الناجمة عن كل خطر من مخاطر الكوارث وكل احتمال من احتمالات التعرض للأخطار. وتقوم إحدى أولى الخطوات في هذا الاتجاه على فهم مهمة المنظمة وغاياتها فضلاً عن التزامات وتوقعات شركائها وأصحاب المصلحة فيها وزبائنهم. ومن شأن التواصل مع هذه الأطراف الفاعلة تواصلاً فعالاً أن يحسن تنسيق الجهود بين المنظمة والأطراف الداخلية والخارجية وتضامها ولا سيما إثر وقوع كارثة.

٢-٣ العناصر الأساسية في برنامج إدارة مخاطر الكوارث

تشمل العناصر الأساسية لإعداد برنامج فعال لإدارة مخاطر الكوارث ما يلي:

- ١- مهمة المنظمة والأهداف والغايات المعرفة من أجل برنامج إدارة مخاطر الكوارث؛
- ٢- إجراء تقييم لأوجه الضعف والمخاطر ليشمل البرنامج أوجه الترابط الداخلي والخارجي؛
- ٣- تقييم القدرات والمهارات والإمكانات والموارد والالتزامات والسلطات اللازمة لإعداد خطط ونظام للإدارة؛
- ٤- إشراك كبار المديرين وأصحاب المصلحة الأساسيين والزبائن من البداية وخلال العملية بغية التقليل من العواقب غير المتوقعة بما في ذلك إنشاء ودعم أفرقة العمل على مختلف مستويات المنظمة؛
- ٥- أن يكون برنامج إدارة مخاطر الكوارث واقعياً ومرناً وقابلًا للتكيف ويستجيب للظروف الفريدة للكوارث ويتقيد بتدابير الأمن ومتطلباته؛
- ٦- توفر سياسات وإجراءات وموارد وأدوات معيارية؛
- ٧- دمج إدارة مخاطر الكوارث وبرامج استمرار الأعمال؛



٤-٢ أوجه الترابط

يجب على المنظمة في معرض إعداد برنامجها الخاص بإدارة مخاطر الكوارث أن تجري عملية استعراض لتحديد أوجه الترابط الداخلية والخارجية المتعلقة بالعمليات والوجيهة في سياق التخطيط لإدارة مخاطر الكوارث. ويمكن أن يوجد هذا الترابط بأشكال مختلفة بما في ذلك من خلال الاتفاقات الرسمية أو المتطلبات التنظيمية أو اتفاقات العمل أو الاتفاقات التي تشمل تقاسم عمليات الجرد الداخلية أو أشكال التفاهم المقبولة الأخرى. ويجب على المنظمة كذلك أن تنظر في أوجه الترابط الخارجي التي قد تشمل بائعي سلسلة الإمدادات والمتعاقدين والوكالات التنظيمية واتفاقيات التعاون المتبادل. وتدرج أوجه الترابط هذه بعد ذلك في برنامج إدارة مخاطر الكوارث حسبما يكون مناسباً.

ويجب على المنظمة كذلك أن تعد تحليلاً للمخاطر مقابل تقييم تكلفة تدابير التخفيف الموصى بها وأن تستخدم نتائج تقييم أوجه الضعف والمخاطر لترتيبها بحسب الأولوية. وستدرس المنظمة كذلك في إطار عملية الاستعراض المذكورة مختلف الأصول والبنية التحتية بالغة الأهمية (أي المركبات والطرق والمطارات والمرافق والاتصالات) لمعرفة كيف تلبى هذه الأمور احتياجات المنظمة التشغيلية.

٥-٢ النهج الشمولي إزاء إدارة مخاطر الكوارث

يجمع النهج الشمولي إزاء إدارة مخاطر الكوارث من جهة بين فلسفة للإدارة الاستراتيجية تقوم على دمج مخاطر الكوارث والطوارئ واستمرار الأعمال في جميع جوانب استراتيجية المنظمة الخاصة بالقدرة على المقاومة وما يرتبط بها من أنشطة، ومن جهة أخرى تحليل يركز على الحفاظ على السلامة واستمرار العمليات الحاسمة. وسيساعد تحليل أوجه الترابط وتقييم المخاطر على تحديد نظم البنية التحتية البالغة الأهمية التي تدعم وظائف التنظيم الحاسمة في ظل الأزمات المتصلة بالكوارث. وبذلك تتخطى المنظمة دورها كطرف يتحرك بعد الأحداث من خلال الحث نحو التوصل إلى نتائج تساعد على التأثير في البيئة قبل وقوع الأحداث ويمكنها من فهم الأخطار المحتمل أن تهدد الأصول التنظيمية الخاصة فهما أفضل. ومن شأن تحليل نظم البنية التحتية في المنظمة وأصولها القائم على الاعتبارات الواردة أعلاه أن يؤدي إلى اعتماد استراتيجية أكثر توجيهها في مجال التخفيف من آثار المخاطر والتأهب لها. وستساعد هذه الخطوة بدورها على تحسين تأهب المنظمة لمواجهة مختلف المخاطر كما تجعلها أكثر قدرة على مقاومتها.

وسيزيد تنفيذ نهج إدارة مخاطر الكوارث من قدرات المنظمة قبل وقوع الكوارث وخلالها وبعدها. ويشكل كل من اتخاذ القرارات المستنيرة وتخصيص الموارد المناسبة وإقامة علاقات مستدامة مع أصحاب المصلحة ووضع خطوط واضحة للإدارة والتحكم وتنفيذ المهام تنفيذاً فعالاً مكونات لا بد منها لإدارة الحوادث الحاسمة.



فهم المخاطر - تقييم أوجه الضعف والمخاطر

يعرّف الخطر بأنه احتمال أن تنجم عواقب وخيمة أو خسائر متوقعة عن التفاعلات بين الأخطار الطبيعية وظروف أوجه الضعف.

يعتبر تقييم أوجه الضعف والمخاطر خطوة أولى أساسية ومكوناً أساسياً لنجاح برنامج إدارة مخاطر الكوارث. ويتيح تحديد أسباب أوجه الضعف الحالية واستيعاب المخاطر المصاحبة للأخطار الطبيعية القضاء على شدة آثارها أو الحد منها.

٣-١ السبيل نحو إجراء تقييم لأوجه الضعف والمخاطر

لا بد من استكمال ثلاث مهام بغية تحديد واستيعاب أوجه الضعف والمخاطر الناجمة عن الأخطار الطبيعية، وهي:

- ٢- تقييم لأوجه الضعف لتحديد هوية الموظفين المعرضين للخطر/الأصول المعرضة للخطر.
- ٣- تقييم للمخاطر لتحديد احتمال تكبد الخسائر المتوقعة ومدى الأضرار واحتمالات وقوعها من جديد.

يبين الشكل ١ كيفية استخدام تقييم أوجه الضعف والمخاطر لتحديد خيارات التخفيف من آثار المخاطر ودعم القرارات المتصلة بإدارة مخاطر الكوارث دعماً مباشراً في نهاية المطاف.

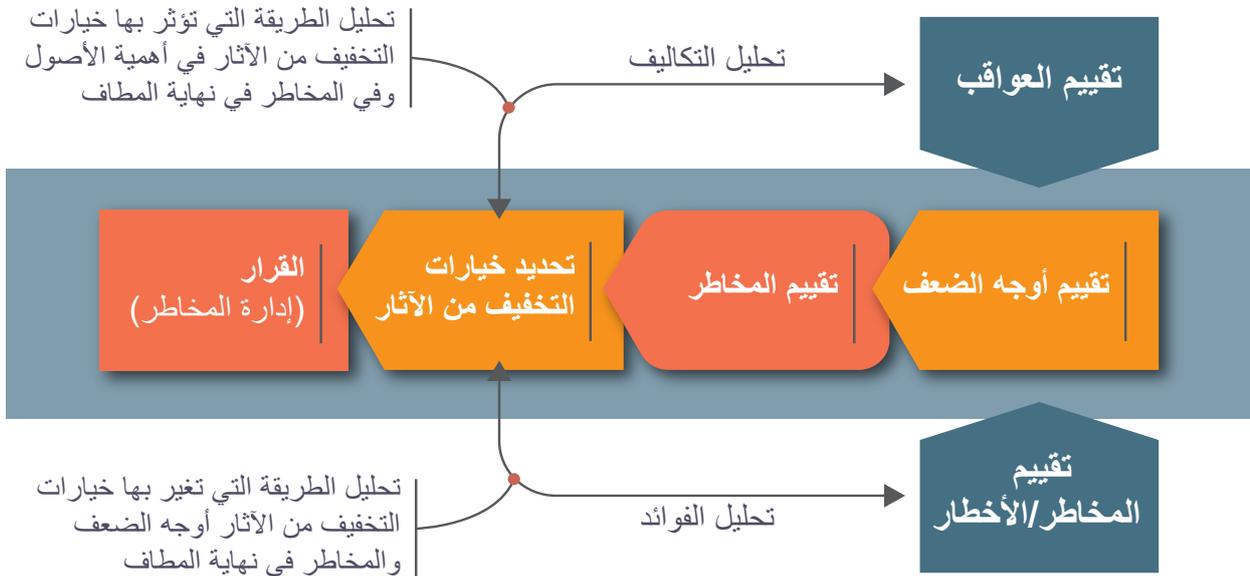
ويشجع أعضاء الاتحاد البريدي العالمي على إجراء عمليات تقييم لأوجه الضعف والمخاطر بالاستناد إلى التهديدات الطبيعية التي من المحتمل أن تطرأ في بلدانهم. ولدى تقييم ما قد يتعرض إليه مكتب بريد ما، يشكل الخطر حدثاً يمكن أن يطرأ ويكون له أثر سلبي في المرافق البريدية وعملياتها. وهذا الخطر هو نتيجة احتمال وقوع تهديد وما يتوقع أن ينجم عنه من خسارة اقتصادية. وثمة نهج فعال يتمثل في تعريف التهديدات المحدقة بالبريد ومن ثم تصنيفها في جدول يشمل المخاطر.

ثم تصنّف التهديدات حسب وقعها واحتمال وقوعها كما يتيح الجدول الناجم عن هذه العملية للمديرين التركيز على أهم المخاطر (مخطط افتراضي مرتفع - مرتفع) ويساعد على تحديد أولويات مبادرات التخفيف من الآثار والتأهب. ومن الأهمية بمكان الإلمام بإجراءات إدارة مخاطر الكوارث والعمليات البريدية لتحديد هذا العنصر.

- ١- تجميع بيانات الأخطار ورسم خريطة لها لتحديد تواتر المخاطر وشدتها وموقعها. ويساعد ذلك على تحديد هوية المناطق التي تسجل فيها أعلى نسبة من المخاطر. وعلى سبيل المثال، يمكن أن تبيّن خريطة خاصة بأخطار الفيضانات هوية المرافق البريدية المهددة بخطر ارتفاع منسوب المياه والفيضانات. ويمكن الحصول على الخرائط (الفيضانات والتركيبة الجيولوجية وتوزيع المرافق) ومعلومات محلية أخرى من قبيل البيانات التاريخية عن الكوارث وخرائط المد والجزر وسجلات شركات التأمين من الوكالات الوطنية/الدولية (مكتب الأمم المتحدة للحد من مخاطر الكوارث، والبنك الدولي وما إلى ذلك) أو من خلال الدراسات الاستقصائية الجيولوجية والوكالات الوطنية لإدارة الطوارئ والوكالات الوطنية للأرصاد الجوية. وغالباً ما تعد الحكومات المحلية (سلطات الدولة وسلطات البلدية) خرائط للأخطار الإقليمية للأراضي التابعة لها وتتيحها للاستخدام العام وتشكل الجامعات والمكاتب كذلك مصدراً للمعلومات حيث ينشر العديد من دراساتها على شبكة الإنترنت.

تعرفّ أوجه الضعف بأنها مجموعة الظروف التي تزيد احتمال تكبد الخسائر من جراء أثر الأخطار الطبيعية.

الشكل ١: إطار نموذج عملية تقييم المخاطر (FEMA 452)



وانطلاقاً من جدول المخاطر، يمكن بذل جهود مباشرة لمواجهة المخاطر التي تأتي على رأس الأولويات، بل ربما يرغب المديرون أثناء هذه المرحلة في إقرار صلاحية تقييمهم مع وكالات الحماية المدنية.

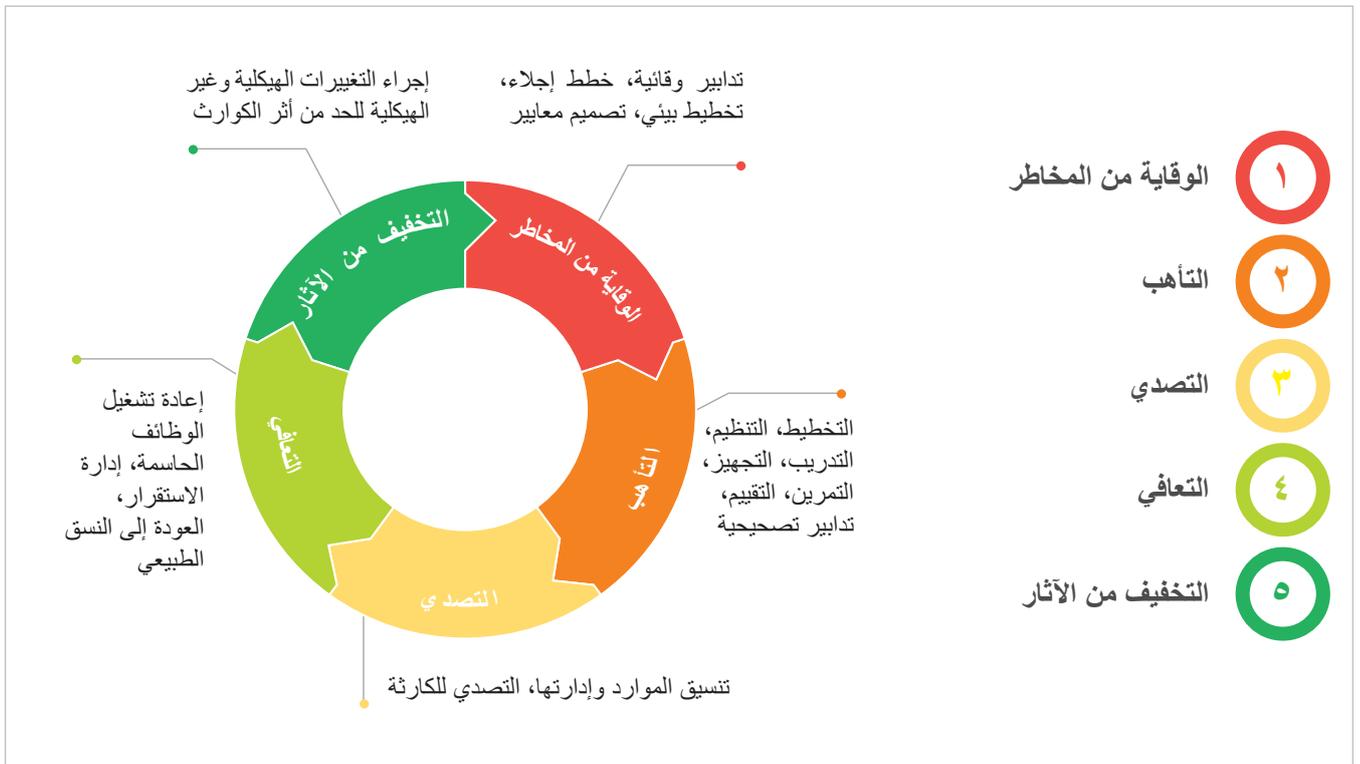
ومن المهم لدى إجراء تقييم للمخاطر إدراج فرضيات واعتبارات عامة من قبيل:

- يمكن أن يقع طارئ أو حدث بارز في أي وقت دون سابق إنذار؛
- يمكن أن يكون ما يتوفر من موظفين وموارد محدوداً للغاية؛
- يمكن أن تؤثر حالات الطوارئ الفعلية أو المحتملة تأثيراً سلبياً في القدرة على تنفيذ العمليات الداخلية الأساسية؛
- ينبغي أن تدار الحالات الطارئة والحوادث على الصعيد المحلي في المقام الأول؛
- تستوجب حالات الطوارئ التعاون/التنسيق مع المُسعفين لها والكيانات الخارجية الأخرى على صعيد المدينة و/أو المنطقة و/أو الإقليم و/أو على الصعيد الوطني. ويجب تقييم الطوارئ في حال عدم تيسر خدمات الدعم هذه؛
- يمكن أن تقطع الخدمات الأساسية مثل الكهرباء والمياه والغاز الطبيعي والتدفئة والاتصالات ونظم المعلومات الأخرى؛
- يمكن أن تتعرض المباني والهياكل الأخرى للضرر؛
- قد يتعذر على الموردين العاديين توزيع السلع.

وسيساعد استكمال كل هذه الأنشطة المستثمرير البريديين على أن يقيموا بدقة المخاطر التي يواجهونها وحجمها والتحديات المسبقة لها. كما سيساعد على تحديد الأولويات على صعيد الموارد وعلى تركيز الجهود على أكثر المخاطر أهمية. وثمة أداة لتسهيل تقييم المخاطر هي برنامج (Central American Probabilistic Risk Assessment) (ecapra.org) الذي أعده البنك الدولي. ويوفر هذا البرنامج منصة مكونة من عدة عناصر مجانية لدعم الخبراء والمختصين في تحليل المخاطر المحتملة المتصلة بالأخطار الطبيعية من قبيل الزلازل وموجات التسونامي والثورات البركانية والأعاصير.

مراحل إدارة مخاطر الكوارث الخمس

تُجمع أنشطة إدارة مخاطر الكوارث في العادة في خمس مراحل:



وتجدر الإشارة إلى أنه في حين يكون التقسيم إلى خمس مراحل مفيداً للتخطيط للجهود والموارد، فإن هذه الأنشطة عموماً ليست مختلفة فيما بينها، وغالباً ما تتداخل فيما بينها في كل مرحلة. وغالباً ما تنطوي تدابير التعافي على سبيل المثال على عناصر للتخفيف من الآثار (مفهوم إعادة البناء على نحو أفضل باستعمال معايير محسنة للمباني)، كما تنطوي أنشطة التصدي للكوارث غالباً على تدابير للتعافي (إزالة الحطام إثر إعصار ما).

وتبيّن المراحل على شكل دائري بيد أن هذه الأحداث لا تطرأ في الواقع بهذا الترتيب. ويشكل المخطط محاولة للتشديد على أهمية الدروس المستخلصة من الكوارث والواجب تطبيقها في إطار الجهود المبذولة في مجال التأهب للحالات الطارئة مستقبلاً. ولأغراض هذا الدليل سنشير كثيراً إلى أنشطة ما قبل الكوارث (تحديد المخاطر والتخفيف من آثارها ونقل المخاطر والتأهب لها) وأنشطة ما بعد الكوارث (التصدي للحالة الطارئة وإعادة التأهيل والتعافي وإعادة البناء).

٤-١ الوقاية من المخاطر

"يقدر كل من بنك التنمية الآسيوي والبنك الدولي أن كل دولار يُنفق للحد من المخاطر يوفر من ٤ إلى ٧ دولارات من التكاليف المقترنة بأعمال التصدي لحالات الطوارئ"

يُقصد بالوقاية من المخاطر، كما عُرضت في إطار سينداي للحد من مخاطر الكوارث، تنفيذ تدابير متكاملة للوقاية من مخاطر الكوارث الجديدة والحد من مخاطر الكوارث القائمة وتخفيض تعرض المنظمة للأخطار وضعفها أمام الكوارث ورفع درجة التأهب للتصدي لها والتعافي منها مما يعزز القدرة على مقاومتها. وتشكل الوقاية من المخاطر تدابير مخصصة لمعالجة العوامل الكامنة وراء مخاطر الكوارث، كما تنطوي على اعتماد نهج أوسع نطاقاً وأكثر تركيزاً على الأشخاص للوقاية من مخاطر الكوارث، نهج يشمل عدة أخطار وعدة قطاعات ويتميز بالشمول ويسر النفاذ إليه كي يتمتع بالفعالية والكفاءة. وتشمل الوقاية من المخاطر تنفيذ سياسات الوقاية من تشكل المخاطر وتفاقي تفاهم المعروف منها:

٤-٢-١ الإنذار والتبليغ

يتمثل الهدف الرئيسي من التأهب في تطبيق بروتوكول فعال للإنذار والتبليغ عند وقوع كارثة ما. ويمكن أن يصحب ذلك ما يلي:

- إنشاء نظم اتصال لتفعيل البروتوكول والتبليغ بين الأفراد الرئيسيين على كل مستويات المنظمة. ويمكن أن يُقصد بذلك أيضاً قائمة الاتصالات أو سلسلة الهواتف أو سلسلة الرسائل النصية، كما يمكن أن تستخدم النظم بوصفها سلسلة اتصالات لتبليغ أفراد بعينهم بحدث ما. ويمكن أنتمتة هذه النظم أو تنفيذها يدوياً وهي تساعد بشكل خاص على الاتصال بالموظفين الرئيسيين بعد انقضاء ساعات لتبليغهم بوضع ما. ولكي يكون نظام من هذا القبيل ناجحاً لا بد أن تكون معلومات الاتصال بالموظفين محببة كما يجب أن يقدم الأفراد الذين ترد أسماؤهم على القائمة خيارات اتصال متعددة من قبيل الاتصالات الهاتفية والبريد الإلكتروني والرسائل النصية عبر خدمة الرسائل النصية القصيرة وخدمة الرسائل المتعددة الوسائط أو خدمات أخرى منتشرة الاستخدام من قبيل خدمة WhatsApp أو خدمة LINE؛
- توفير أدوات اتصال احتياطية (الهواتف الثابتة والجوالة والساتلية)؛
- تحديد متطلبات إعداد تقارير الموظفين (الوضع والتقييم الأولي للأضرار).

وقد يتعذر في حال الكوارث الواسعة النطاق الاتصال بين المكاتب الميدانية والمكتب المركزي. وفي سياق مبادرات التأهب يكون الحصول على الإنذارات المبكرة هاما لإنقاذ الأرواح من خلال جعل الناس على دراية بوقوع الكارثة في أقرب الأجل. ففي حال وقوع موجات التسونامي على سبيل المثال يكون من الأساسي الإعلان عنها على نطاق واسع لإجلاء الناس قبل وصول الموجة. وفي هذه الحالة فإن وضع إجراءات تبليغ تكررية للإعلان عن إنذار ما في أسرع الأجل يمكن أن يتم من خلال استخدام مكبرات الصوت أو خدمات الرسائل النصية القصيرة أو الإذاعة بالتعاون مع وكالة الأرصاد الجوية الوطنية.

- تيسير فهم مخاطر الكوارث؛
- الترويج لثقافة الوقاية من الكوارث والقدرة على مقاومتها واعتماد ممارسات المسؤولية المؤسسية؛
- اعتماد وتنفيذ استراتيجيات وخطط مؤسسية للوقاية من مخاطر الكوارث بحسب جداول زمنية مختلفة وتحديد أهداف ومؤشرات وأطر زمنية بهدف تفادي التسبب في المخاطر وتفاقم حدة المعروف منها؛
- الاستثمار في الوقاية من مخاطر الكوارث من خلال اعتماد تدابير هيكلية وغير هيكلية ووظيفية بغية تعزيز قدرة المنظمة على المقاومة؛
- إعادة تصميم وزيادة الاستثمارات في حماية الأصول وسلسلة الإمدادات والعمليات أو نقل الأصول التنظيمية والعمليات من المناطق شديدة التعرض لمخاطر الكوارث إن أمكن ذلك.

٤-٢ التأهب

يستهدف التأهب تحسين القدرة على التصدي للكوارث الطبيعية بسرعة وفعالية. ويتحقق ذلك أساساً من خلال وضع خطط إدارة الطوارئ لإنقاذ الأرواح وخطط لضمان استمرار الأعمال من أجل المضي في إنجاز الوظائف الأساسية وأنشطة التدريب/التمرين التي تستهدف إنقاذ الوعي في أوساط الموظفين وتنفيذ إجراءات الطوارئ بصورة صحيحة وإشراك أصحاب المصلحة. وينبغي أن تحدد أدوار كل مستثمر بريدي ومسؤولياته في إطار برنامج إدارة مخاطر الكوارث وأن يقر بها على جميع مستويات المنظمة. وينبغي أن يستوعب الموظفون بوضوح أدوارهم عند وقوع كارثة ما. ويعدّ تحسين فهم إجراءات إدارة الطوارئ والاتصالات هاما للغاية للتعبئة من أجل التصدي للكوارث والحد من أثارها المحتملة. وفي هذه المرحلة، يكون صندوق الاتحاد البريدي العالمي لمجابهة الكوارث الذي تموله اليابان، مُتاحاً للمستثمرين البريديين لدعم مبادرات التأهب كتلك المتمثلة في وضع خطط لإدارة حالات الطوارئ والتدريب والمعدات.

٢-٢-٤ خطة استمرارية الأعمال

٣-٢-٤ فريق إدارة الطوارئ

من الأهمية بمكان تحديد الأدوار عند التحضير للكوارث بغية وضع خطوط واضحة تحدد المسؤوليات وتوضيح الأدوار والمسؤوليات مسبقاً. وينبغي إنشاء فريق لإدارة الطوارئ يضم كلا من المدير العام للبريد أو الرئيس أو المدير العام أو المدير التنفيذي للمنظمة ومن كبار المسؤولين التنفيذيين لإدارة أنشطة التصدي للكوارث والتعافي منها. ويجب أن يشمل أعضاء الفريق المدير العام للبريد/الرئيس/المدير العام/المدير التنفيذي وأعضاء مجلس الإدارة وكبار المديرين وخبراء مختصين في مجالات تتصل بالعمليات وتكنولوجيا المعلومات والمسائل المالية والموارد البشرية والمرافق وإدارة مخاطر الكوارث ومجال الصحة والسلامة ومن مستشارين عامين أو نظرائهم ومديرين آخرين حسب مقتضى الحال. وتشمل الأدوار على صعيد الوحدات الميدانية مدير المنشأة أو مدير العمليات ومدير البريد ومعالجي البريد وموظفي التوزيع والتجزئة.

وينبغي أن ينظر فريق إدارة الطوارئ التابع للمستثمرين البريديين في تركيز أنشطة التصدي والتعافي على المجموعات التالية:

الأشخاص: حماية رفاه الموظفين والمتقاعدين والزبائن من خلال توفير المحاسبة الملائمة للموظفين والدعم من حيث السلامة والأمن ودفع الأجور ومنح المزايا.

الممتلكات: المحافظة على بنية تحتية مستديمة لمرافق المعالجة والنقل والبيع بالتجزئة والتوزيع وكذلك المعدات الضرورية لمعالجة البريد ونقله وتوزيعه.

المنتجات: ضمان استدامة عمليات قبول البريد ومعالجته وتوزيعه.

لا بد من إعداد خطة مستدامة لاستمرارية الأعمال لضمان التصدي بنجاح لكوارث ما وإنجاز عمليات التعافي وتحسين قدرة المستثمرين البريديين على المقاومة عموماً. ويقوم هدف خطة استمرارية الأعمال الناجحة على التخفيف من الآثار الناجمة عن انقطاع الخدمات على الصعيد الاستراتيجي وعلى صعيد أصحاب المصلحة والوقوع المالي وضمان استئناف العمليات الحاسمة على وجه السرعة. وتتضمن المكونات الرئيسية لخطة استمرارية الأعمال ما يلي:

- تعريف الآثار أو المخاطر أو أوجه الضعف الخاصة بالأعمال التي قد تؤثر تأثيراً كبيراً في العمليات البريدية؛
- تحديد الأنشطة الحاسمة الواجب الإبقاء عليها بعد وقوع كارثة؛
- التخطيط للاستمرار في أداء الأنشطة الحاسمة أداءً فعالاً من خلال عدة مخططات افتراضية للطوارئ؛
- حماية الموارد الحاسمة (المرافق والتجهيزات والسجلات وما إلى ذلك) والأشخاص الذين لا بد منهم لأداء الأنشطة الحاسمة؛
- الحد من آثار انقطاع الخدمات على العمليات أو التخفيف منها.

وترد في التذييل هاء إحالات إضافية إلى خطة استمرارية الأعمال. ويشمل التذييل زاي نمودجا متكاملًا لخطة إدارة مخاطر الكوارث متاحة ليستخدماها المستثمرون البريديون وليعدلوها وفقاً لاحتياجاتهم الخاصة.

أعد الاتحاد البريدي العالمي دليلاً لخطة استمرارية الأعمال لفائدة كبار المسؤولين البريديين وسلطات الإشراف.

وتشمل الموارد الأخرى المتيسرة التعليمات لتنفيذ خطط التصدي للكوارث في الشبكة البريدية التي أعدها الاتحاد البريدي للأمركتين وإسبانيا والبرتغال.

الركائز البريدية الثلاث

ويوصى على صعيد المكتب المركزي بأن يتولى الأشخاص القائمين على الوظائف التالية المسؤوليات التي تنشأ على إثر وقوع كارثة طبيعية:

- **المدير العام للبريد/رئيس البريد:** رئيس فريق إدارة الطوارئ؛
- **عضو في مجلس إدارة مخاطر الكوارث:** نائب رئيس الفريق؛
- **العمليات البريدية:** استئناف الخدمات البريدية (التجميع والمعالجة والتوزيع)؛
- **الموارد البشرية:** رفاه الموظفين؛
- **تكنولوجيا المعلومات:** صيانة شبكة تكنولوجيا المعلومات وحماية السجلات الأساسية؛
- **المسائل المالية:** تحديد ما يلزم من ميزانية ومصاريف لعمليات الاستجابة والتعافي؛
- **المرافق:** تقييم المرافق وإعادة تأهيلها؛
- **الاتصالات المؤسسية:** التخاطب مع أصحاب المصلحة على الصعيد الداخلي/الخارجي وصيانة أدوات التواصل؛
- **العلاقات العامة:** إعداد بلاغ صحفي؛
- **الشؤون العامة:** التواصل مع الحكومة؛
- **إدارة مخاطر الكوارث:** تجميع المعلومات من كل الدوائر/الأقسام وتحليلها؛
- **كل رؤساء الأقسام:** إعداد تقارير معيارية تتكون من وصف موجز للحدث ولوضع الأشخاص والممتلكات والمنتجات (الركائز البريدية الثلاث)؛
- **الموظفون الآخرون:** إعداد الموظف تقريراً عن وضعه ورفعها إلى رئيسه.

ويوصى على صعيد الوحدة الميدانية بأن تُسند الأدوار التالية في حال وقوع كارثة طبيعية:

- **المدير العام للبريد أو مدير المرفق:**
 - ⟨ إرسال التقرير عن وضع الركائز البريدية الثلاث إلى المكتب المركزي (فريق إدارة الطوارئ)؛
 - ⟨ إخلاء المرفق بحسب ظروف التهديد؛
 - ⟨ استئناف الخدمة إثر أنشطة التصدي الأولية.
- **الموظفون الآخرون:**
 - ⟨ رفع الموظف تقريراً عن وضعه إلى مدير عام البريد أو مدير المنشأة.

الأشخاص

الموظفون والزبائن والبائعون والمتعاقدون

الممتلكات

البنية التحتية البريدية والمعدات/المركبات الخاصة بقبول البريد ومعالجته ونقله وتوزيعه

المنتجات

البريد والطابع البريدية والمخزونات

وسييسهل استخدام التقارير المعيارية بشأن الأوضاع القائمة على نموذج الركائز الثلاث في جميع مستويات المنظمة تقييم الآثار وتحديد أولويات المساعدة اللازمة والعمل من أجل تقديم الدعم لتطبيع العمليات إثر وقوع كارثة

٤-٢-٤ التدريب والتمرين

السنوات نهج العناصر الأساسية حيث تركز أنشطة التدريب والتمرين على قدرات خاصة في دورة من التعقيد المتزايد.

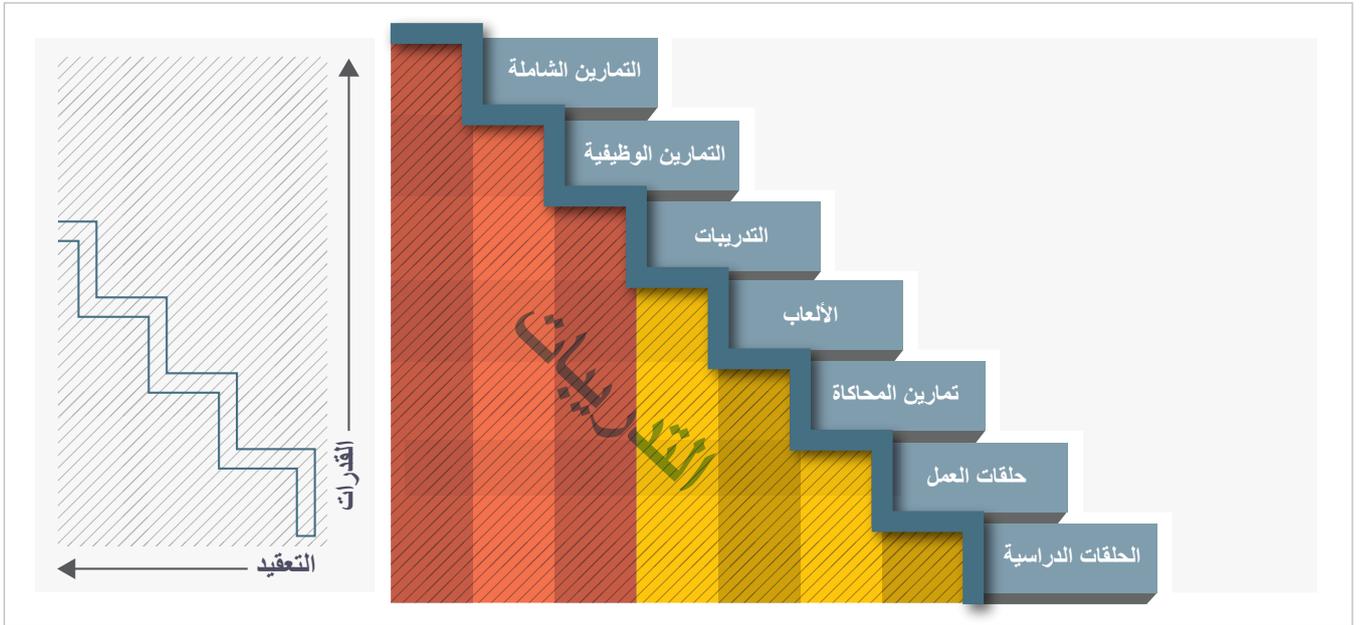
وبالاستناد إلى استعراض تقييم الاحتياجات الأساسية يحدّد نوع التمارين الذي يلبي متطلبات المنظمة خير تلبية من خلال تحليل القدرات والتمارين السابقة التي أنجزت والموارد المتاحة للتخطيط للنشاط وتنفيذه وتقييمه.

ولا بد من تدريب الموظفين بغية فهم الكوارث فهماً كاملاً والحكم عليها بوضوح والتصدي لها بصورة صحيحة. ومن المتوقع أن تتم التدريبات من خلال تمارين تشمل المحاضرات والحلقات الدراسية والتدريبات على عمليات الإجراء والتصدي للكوارث وتسهيل المناقشات وتدريبات المحاكاة والتدريبات الشاملة. ويجب أن يشمل برنامج التدريب عدة مراحل وأن يُلجأ إلى نهج العناصر الأساسية حيث يخرط المشاركون في دورة من التدريبات والتمارين السنوية التي يتزايد تعقدها حيث يصمم كل تمرين على نحو يستند فيه إلى التمرين السابق فيما يتصل بالمستوى وبالموضوع. ويمكن أن تنطوي سلسلة تمارين العناصر الأساسية على سبيل المثال على حلقة دراسية تؤدي إلى تنظيم تدريبات محاكاة وصولاً إلى التدريبات الشاملة.

ويرد أدناه وصف وجيز لكل نوع من أنواع التمارين. وهي تنقسم إلى تمارين متركزة حول اتخاذ القرارات وتمرين أكثر تعقيداً متركزة حول العمليات:

يشكل كل من التدريب والتمرين عناصر أساسية من برنامج إدارة مخاطر الكوارث، إذ لا فائدة من الخطط المكونة على الأرفف. ولكي يكون برنامج إدارة المخاطر فعالاً لا بد من اختباره وإجراء التدريبات والتمارين عليه بحيث يستوعب الأفراد أدوارهم ومسؤولياتهم ويكتسبوا ثقة لتنفيذها خلال الكارثة الفعلية. ويستعين إطار التحسين المستمر خلال دورة الحياة بالدروس المستخلصة من التدريبات والتمارين والأحداث التي تقع في العالم الواقعي للمساعدة على تحسين قدرة المنظمة على العمل من خلال مراجعة الإجراءات وعناصر البرامج الأخرى.

ويعتبر كل من إعداد برامج التدريب والقدرة على إعداد تعليمات ومواد جيدة النوعية متطلبات أساسية كي يكتب النجاح لبرنامج إدارة مخاطر الكوارث. ويجب أن يحتوي برنامج التدريب على أهداف مكيفة بحسب الطلب ومستهدفة تعرّف بالمنظمة البريادية ومهمتها وتعقدها. ومن المرجح أن يكون ذلك على شكل تدريب وخطة تمرين تدوم عدة سنوات وتغدو عنصراً هاماً في برنامج إدارة مخاطر الكوارث. وتتيح الخطة التي تغطي عدة سنوات آلية لتنسيق أنشطة التدريب والتمرين على المدى الطويل وصولاً إلى أهداف التأهب العامة لدى المنظمة. ومن المتوقع أن تعالج الخطة الأولويات في مجال التدريب والتمرين وما يرتبط بها من قدرات. وتعتمد الخطة المتعددة



٤-٢-٥ التمارين المتمركزة حول القرارات

الحلقات
الدراسية

يُلبأ إلى الحلقات الدراسية عموماً لتوجيه المشاركين فيما يخص السلطات و/أو الاستراتيجيات و/أو الخطط و/أو السياسات العامة و/أو الإجراءات و/أو البروتوكولات و/أو الموارد المخصصة للتصدي للكوارث و/أو المفاهيم والأفكار أو بغية تقديم نظرة شاملة عنها.

حلقات العمل

تختلف عموماً عن الحلقات الدراسية بمظهرين هامين إذ يزداد فيها تفاعل المشاركين ويقوم التركيز على إنجاز منتج أو إعداد (مثل مشروع خطة أو سياسة). وحتى تكون حلقات العمل فعالة، يجب أن تركز بدرجة عالية على مسألة محدّدة كما يجب أن يعرّف بوضوح كل من النتيجة المنشودة أو الهدف المنشود.

تدريبات
المحاكاة

تشمل الموظفين الرئيسيين الذين يتناقشون حول مخططات محاكاة افتراضية في بيئة غير رسمية كما تستهدف عموماً تسهيل استيعاب المفاهيم وتحديد نقاط القوة وأوجه القصور وإحداث تغييرات في التصرفات.

ويمكن تقسيم تدريبات المحاكاة إلى فئتين هما: تدريبات أساسية وتدريبات متقدمة. وفي التدريبات الأساسية يظل المنظر المحدد في مواد المخطط الافتراضي على حاله دون تغيير. وهي تصف حدث ما أو حدث طارئ (أي مخطط افتراضي) لوضع المشاركين في النقاش في جو الواقع الذي تجري محاكاته. ويطبق المشاركون معارفهم ومهاراتهم على قائمة من المشاكل التي يعرضها الرئيس/الموجه، ثم تناقش المشاكل في المجموعة ويتم التوصل عموماً إلى اتفاق بشأن حل يقوم الرئيس بتلخيصه. أما في التدريبات المتقدمة فتتمحور العملية حول توزيع رسائل مكتوبة مسبقاً على المشاركين اللذين يقومون بتغيير المخطط الافتراضي الأصلي. ويعرض الموجه عموماً المشاكل مرة واحدة على شكل رسالة مكتوبة (مدخلات) أو محاكاة لمكالمة هاتفية أو بوسائل أخرى. ويناقش المشاركون المسائل التي تطرحها المشكلة المحاكاة ويطبّقون الخطط والإجراءات الملائمة.

الألعاب

اللعبة هي عبارة عن محاكاة للعمليات التي غالباً ما تنطوي على فريقين أو أكثر في بيئة تنافسية عموماً يستخدمون القواعد والبيانات والإجراءات المصممة لشرح وضع فعلي أو مفترض من صميم الحياة. وتهدف الألعاب إلى استكشاف عمليات صنع القرارات والنتائج الناجمة عنها.

وتشكل التمارين المتمركزة حول العمليات الخطوة التالية بعد النجاح في استكمال التمارين المتمركزة حول القرارات. وستستخدم هذه التمارين بغية إقرار صلاحية الخطط والسياسات والاتفاقات والإجراءات المتبلورة عن التمارين القائمة على المناقشات. وتشمل التمارين المتمركزة حول العمليات التدريبات والتمارين الوظيفية والتمارين الشاملة. وبإمكان هذه التمارين أن توضح الأدوار والمسؤوليات وتبين النقص في الموارد الضرورية لتنفيذ الخطط والإجراءات وتحسين الأداء الفردي وأداء الفريق. وتتميز التمارين المتمركزة حول العمليات بالتفاعل مع الأحداث المحاكاة والتصدي للأوضاع الطارئة وتعبئة الأجهزة و/أو الموارد و/أو المعدات والتزام الموظفين خلال فترة زمنية طويلة عادة.

٤-٢-٦ التمارين المتمركزة حول العمليات

التدريبات

تشكل التدريبات نشاطاً منسقاً خاضعاً للإشراف يستخدم لاختبار عملية أو وظيفة وحيدة ومحددة. وتستخدم التدريبات عموماً لاختبار السياسات أو الإجراءات أو الممارسات الجديدة وصيانة المهارات الحالية. وتشمل السمات النمطية للتدريبات:

- ◀ دقة التركيز قياساً بالمعايير المحددة؛
- ◀ التعقيب الآني؛
- ◀ البيئة الواقعية؛
- ◀ الأداء بصورة منعزلة.

التمارين الوظيفية

تصمم التمارين الوظيفية لاختبار وتقييم القدرات الفردية والوظائف المتعددة والأنشطة في إطار وظيفة أو مجموعات ووظائف متوقفة على بعضها بعضاً. وتنظم الأحداث على شكل مخطط افتراضي تمريني حيث تحين الأحداث التي تدفع بالنشاط على الصعيد الإداري. ويحاكي التمرين الوظيفي حقيقة العمليات في مجال وظيفي من خلال عرض مشاكل معقدة وواقعية تتطلب أنشطة فعالة للتصدي لها من جانب موظفين مدربين في ظل بيئة عصبية للغاية. وتركز التمارين الوظيفية الخاصة بالتعافي عموماً على إجراء تمارين في مجال الخطط والسياسات والإجراءات والموظفين تحت إدارة المسؤول عن مواجهة الحدث وفريق إدارة الطوارئ. وتتم محاكاة حركة الموظفين والمعدات.

التمارين الشاملة

تعد التمارين الشاملة التمارين الأكثر تعقيداً. وتشمل هذه التمارين بصورة نمطية عدة وكالات وعدة نظم قانونية وعدة منظمات حيث تختبر مختلف مظاهر إدارة الأخطار. وتركز التمارين على تنفيذ وتحليل الخطط والسياسات والإجراءات والاتفاقات التعاونية التي أعدت في إطار التمارين التي قامت على النقاشات والتي شجعت في إطار تمارين سابقة وأضيق نطاقاً تستند إلى العمليات. وفي التمارين على النطاق الواسع يمثل واقع العمليات في المجالات الوظيفية المتعددة مشاكل معقدة وواقعية تتطلب التفكير النقدي وحل المشاكل على وجه السرعة وتقديم الإجابات الفعالة من جانب الموظفين المدربين. يخطط للأحداث في التمارين على النطاق الواسع من خلال مخطط افتراضي لتمرين تم خطه كما ينطوي على المرونة فيه لتمكين التحينات من الدفع بالنشاط. وتجري التمارين في الوقت الفعلي وفي ظل بيئة متوترة تعكس الأحداث الواقعة عن كثب.

٤-٣ التصدي

تبدأ مرحلة التصدي للكوارث مباشرة بعد هدوء الظروف التي تهدد الأرواح والناجمة عن الكوارث الطبيعية. وتمتد هذه المرحلة لفترة زمنية قصيرة نسبياً (أول ٤٨ ساعة بعد وقوع الكارثة) وتشمل الأنشطة التي تركز على البحث والإنقاذ وتعداد الموظفين وتقييم الأضرار واستعادة النقل والاتصالات بصورة مؤقتة. وتشمل هذه المرحلة المساعدة الإنسانية لإنقاذ الأرواح وتوفير الإمدادات الأساسية بعد وقوع الكوارث مباشرة. وتركز هذه المرحلة كذلك على الوقاية من الكوارث الثانوية. ففي بعض الحالات يمكن أن تتسبب الكوارث الطبيعية الكبيرة في وقوع كوارث ثانوية من قبيل اندلاع الحرائق إثر وقوع زلزال أو تلوث مياه الفيضانات بمياه الصرف الصحي أو المواد الكيميائية السامة. ويكون تفادي وقوع كوارث ثانوية أساسياً لتفادي وقوع المزيد من الأضرار.

وخلال أول ٤٨ ساعة بعد وقوع كارثة، ينبغي أن يحدد المستثمرون البريديون الأولوية من بين التدابير التالية (الركائز البريدية الثلاث):

- الأشخاص

- ◀ تنشيط فريق إدارة الطوارئ (في كل من المكتب المركزي والمكاتب الميدانية).
- ◀ توفير السلامة للموظفين وللزبائن في المقام الأول (تسهيل الإجماع والإسعافات الأولية إن دعت الحاجة).
- ◀ الوقاية من الأضرار الثانوية أو الجانبية.

- الممتلكات

- ◀ تأمين الأصول البريدية (البريد والمركبات والطابع البريدية والأموال).
- ◀ إجراء تقييم أولي للأضرار.

- المنتج

- ◀ التخطيط لحجز البريد الموجه إلى المرافق المتضررة وتفعيل خطة استمرار الأعمال.
- ◀ إبلاغ الموظفين والزبائن بالمرافق المغلقة.

وقد يستغرق الأمر فترة زمنية إثر وقوع كارثة كي تتمكن الخدمات البريدية من العودة إلى وضعها الطبيعي. وقد يعزى ذلك إلى عدم تيسر الوصول إليها أو الحاجة إلى الوقت لتنظيم أفرقة التصدي للكارثة أو طول الوقت المستغرق للحصول على المعدات. ويُطلق على هذه الفترة التي تبدأ بعد استكمال الأنشطة الأولية للتصدي للكارثة بفترة التعافي، وهي، وفقاً للمصطلحات البريدية، الفترة الأولى التي قد لا تقدم فيها مبدئياً سوى الخدمات البريدية الأساسية. ويمكن أن يتاح صندوق الطوارئ والتضامن للاتحاد البريدي العالمي خلال مرحلة الطوارئ هذه للمساعدة على استعادة الخدمات الأساسية.

ويتضمن التذييل حاء نموذجاً لخطة تمرين يمكن استخدامه لتصميم وتيسير وتقييم عدة أنواع من التمارين (التدريبات والتمارين الوظيفية والتمارين الشاملة).

٤-٤ التعافي

٤-٥ التخفيف من الآثار

يُقصد بالتخفيف من الآثار التدابير المعتمدة بغية القضاء على الأحداث الخطيرة أو التخفيف من حدتها. وتنقسم تلك التدابير إلى ثلاثة أنواع ألا وهي المادية والاجتماعية-الاقتصادية والبيئية. وتشمل التدابير المادية تدابير مثل البناء بغية الحد من آثار حدث خطير (مثل تشييد المباني المقاومة للفيضانات/الرياح أو المقاومة للزلازل). وتقتضي التدابير الاجتماعية-الاقتصادية تعاون كل القطاعات الاقتصادية بما في ذلك القطاع البريدي بصفته محركاً أساسياً لاقتصاد البلدان. لذا فمن الضروري لكل قطاع أن يتبادل المعلومات بشأن كل نشاط. وسيساعد ذلك أيضاً على توضيح الدور الذي يضطلع به كل صاحب مصلحة عند وقوع كارثة ما. وينبغي أن يشمل ذلك على سبيل المثال تنظيم اجتماعات منتظمة بين القطاع الحكومي والقطاع الاقتصادي للإقرار بدور كل منهما في إدارة مخاطر الكوارث وتنظيم حملات عمومية لتشجيع المواطنين على التعاون عند وقوع الكوارث الطبيعية البارزة. ويشمل التخفيف من الآثار كذلك تنفيذ سياسات تحتوي على ضوابط للنمو أو تقضي بإجراء تقييمات للبيئية لتقليص أو محو أثر الأنشطة الإنسانية على البيئة، ومن أمثلة تلك السياسات:

- الحد مادياً من المخاطر والأخطار إلى أقصى درجة ممكنة؛
- وضع نظم للإنذار المبكر؛
- تعزيز قدرة سلسلة الإمدادات على المقاومة.

تستهدف أنشطة التعافي استعادة الظروف الطبيعية نسبياً في المرافق البريدية المتضررة والمجتمعات المحلية. وتتطوي الأنشطة على إصلاح المباني والبنية التحتية بصورة مؤقتة بغية استئناف العمليات فضلاً عن التوعية الاجتماعية وتقديم الدعم فيما يتصل بالخدمات المادية إلى السكان المتضررين.

وتوضع خطط استئناف الأعمال وفقاً لمدى تعقد المرفق المتضرر فضلاً عن حجم الخسائر. وفي حالة وجود مكتب توزيع وحيد تكون الخطة بسيطة نسبياً، ومع ذلك فهي تقتضي التخطيط المسبق. وفي حالة وقوع حدث إقليمي بارز يؤثر على عدة مرافق بريدية، فإن مستوى التصدي لها يمثل بدون شك تحدياً أكبر بيد أنه يعتمد منطقاً مشابهاً.

وتطبق بعض المبادئ الأساسية الخاصة بأنشطة التصدي للكوارث بمعزل عن مدى انقطاع الخدمات أو حجم مؤسسة البريد. ولا بد من ضمان سلامة الموظفين والزبائن، كما يتعين الشروع في الاضطلاع بالوظائف الحاسمة أولاً. وفي حين أنه ليس من الواجب أن تعمل كل هذه الوظائف بنسبة ١٠٠٪، فيلزم تحديد حد أدنى للأداء. ويجب أن يكون كبار المسؤولين والموظفون على دراية بالخطة، ويعدّ التواصل المتواتر والواضح مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين حاسماً لاستئناف الأنشطة بنجاح.

ومن العناصر الأساسية لإعداد استراتيجية التعافي القدرة على إجراء تقييم للأضرار التي تلحق بالمرافق البريدية فضلاً عن إجراء تقييم دقيق لوضع البنية التحتية الأساسية (المرافق من قبيل الكهرباء والمياه والطرق والمطارات وما إلى ذلك).

ويطلب إلى المستثمرين البريديين خلال فترة التعافي بعد وقوع كارثة ضمان استئناف العمليات البريدية على وجه السرعة، كما يطلب إليهم في العديد من الحالات، تبعاً لخطورة الحدث، الإشراف على أي تغيير محتمل لمكان المرافق البريدية أو إعادة بنائها أو الاستعاضة عنها. وقد ينطوي بعض من هذه الخيارات على إعداد عمليات مؤقتة مثل نصب الخيام أو إقامة الوحدات الجواله ريثما يعاد تأهيل المرفق أو قد ينطوي على إلحاق الموظفين بمرفق آخر لمعالجة كمية البريد الذي حولت إليه. وغالباً ما تشكل إعادة بناء المرافق المتضررة والاستعاضة عنها خياراً طويلاً المدى ينبغي أن يعتمد عملية "إعادة البناء على نحو أفضل". وينطوي ذلك على مراعاة تقييم المخاطر في المنطقة والبيانات السابقة وفهم أن إعادة بناء هيكل ما كما كان قبل وقوع الحدث تماماً غالباً يعني أن من المحتمل أن يعاني هذا الهيكل من أوجه الضعف نفسها. وتتيح إعادة البناء إثر وقوع كارثة فرصة لتحسين التصميم واعتماد معايير البناء المحيئة بالمقارنة بالهيكل الأصلي مما يحسن من قدرة المرفق البريدي على المقاومة عموماً. وغالباً ما يدرج في عملية إعادة البناء على نحو أفضل استعراض التقارير المعدة إثر وقوع الأحداث والدروس المستخلصة الواجب إعادتها بعد وقوع كارثة. وتقدم هذه المستندات دليلاً جيداً على مواطن القوة ومكامن الضعف الواجب مراعاتها. وبذلك يغدو التخفيف من آثار الكوارث جزءاً لا يتجزأ من التعافي بعد الكارثة. وخلال هذه المرحلة، يمكن أن يتاح صندوق الطوارئ والتضامن الخاص بالاتحاد البريدي العالمي للمساعدة على إصلاح الأضرار التي لحقت بالبنية التحتية البريدية.

٤-٦ نظرة سريعة على مراحل إدارة مخاطر الكوارث الخمس

يصف الجدول التالي وصفا مقتضبا كل مرحلة من مراحل إدارة مخاطر الكوارث الخمس.

المرحلة

الأهداف

الأنشطة

١ الوقاية

تتطوي هذه المرحلة على الاستراتيجيات والاستثمارات والأنشطة التي تقي من حدوث مخاطر الكوارث وتفاقم المخاطر المعروفة. وينبغي أن تكون الوقاية من المخاطر جزءا من استراتيجيات وعمليات الاستثمار التنظيمي.

وتُنفَّذ أنشطة الوقاية في ظل غياب وقوع الكوارث أو حالات الطوارئ.

تتطوي تدابير الوقاية من المخاطر على تحديد مخاطر الكوارث وتحليلها بصورة دورية واستخدام هذه المعلومات لتوجيه سياسات المنظمة في مجال الاستثمار وسلسلة الإمدادات والعمليات. وتقي هذه التدابير المنظمة من التسبب في مخاطر كوارث جديدة على نحو مقصود أو غير مقصود أو التعرض للمخاطر مثل الاستثمار في تقييم مخاطر الكوارث واستخدام النتائج من أجل توجيه صنع القرارات بشأن تشييد البنية التحتية وتصميم سلسلة الإمدادات وموقع الأصول والمرافق بل حتى توظيف الموارد البشرية وتدريبها. وتحسن هذه التدابير في مجملها من وعي المنظمة بمخاطر الكوارث وتحول دون احتمال تعرض المبنى لهذه المخاطر وتمنع تعرض رأس مالها وأصولها وعملياتها للآثار السلبية المحتمل أن تنجم عن الكارثة في المقام الأول.

٢ التأهب

التأهب لمواجهة حالة طارئة

تتطوي هذه المرحلة على إعداد الخطط وتحضير ما ينبغي إنجازه أو تحديد الوجهة الواجب سلوكها أو الأشخاص الواجب الاتصال بهم لطلب المساعدة قبل وقوع حدث ما والتدابير التي تحسن من الفرص المتاحة للتوصل إلى معالجة حالة طارئة وإنقاذ الأرواح والمساعدة على التصدي لهذه الحالة وتحسين عمليات الإغاثة.

وتنظم أنشطة التأهب قبل أن يقع الوضع الطارئ.

تتطوي تدابير التأهب النمطية على التخطيط للكوارث (خطة إدارة مخاطر الكوارث وخطة استمرار الأعمال وخطط الطوارئ) وإعداد اتفاقات تبادل العون ومذكرات التفاهم وتدريب الموظفين وإعداد الميزانيات لشراء المركبات والمعدات وصيانة الإمدادات لحالات الطوارئ وبناء مركز لعمليات الطوارئ وتطوير نظم الاتصالات وإجراء تدريبات على الإجراء وتمارين لحالات الكوارث بغية تدريب الموظفين واختبار القدرات.

٣ التصدي

للكوارث التصدي المأمون لكارثة ما

تتطوي هذه المرحلة على اعتماد تدابير لإنقاذ الأرواح وتفادي تكبد المزيد من الخسائر التي تلحق بالممتلكات في حالات الطوارئ. وتشمل أنشطة التصدي للكوارث وضع خطط التأهب موضع التنفيذ. ويتوقف كل من سلامتكم ورفاهكم في حالات الطوارئ على درجة استعدادكم وطريقة تصديكم للأزمات. ويكون بإمكانكم حماية أنفسكم وزملائكم عندما تتمكنون من التصرف بمسؤولية وبصورة آمنة.

وتنظم أنشطة التصدي للكوارث خلال وقوع الوضع الطارئ.

من أمثلة التصدي للكوارث بصورة آمنة الاحتماء بساتر والتشبث به عند وقوع زلزال، والانتقال إلى القبو في حال وقوع زوابع وإجراء تعداد يشمل كل الموظفين وإغلاق صمامات الغاز وفصل المعدات من مصادر الطاقة (إن أمكن) قبل الإجماع وإجراء تقييم أمن لوضع المرفق بعد وقوع كارثة. وقد تتطوي أنشطة التصدي للكوارث كذلك على تدابير إنقاذ الأرواح من قبيل مكافحة الحرائق والإنقاذ وتقديم العناية الطبية في حالات الطوارئ وعمليات البحث والإنقاذ في المناطق الحضرية. ويقوم بهذه الأعمال المسعفون خلال الكوارث.

المرحلة

التعافي

التعافي من حالة طارئة

٤

الأهداف

تنطوي هذه المرحلة على التدابير المتخذة للعودة إلى الوضع الطبيعي بل حتى إلى وضع أكثر أماناً إثر وقوع حالة طارئة. وإثر وقوع حالة طارئة وبمجرد تلاشي الخطر يتوقف كل من سلامتكم ورفاهكم الدائمين على قدرتكم على التعافي من الحدث ومباشرة الأعمال العادية.

وتنظم أنشطة التعافي بعد وقوع الحالة الطارئة.

التخفيف من

آثار الكوارث

الوقاية من

آثار الحالات

الطارئة

مستقبلاً أو

تخفيفها إلى

الحد الأدنى

٥

الأنشطة

تركز أنشطة التعافي على إزالة الركام إثر وقوع كارثة وإعادة التأهيل والبناء واستئناف الأنشطة. ويكون الحصول على المساعدات المالية هاماً بغية تسديد تكاليف التصليحات. وينبغي خلال فترة التعافي كذلك مراعاة جهود التخفيف من حدة آثار الكوارث المستقبلية ووضعها موضع التنفيذ.

تنطوي تدابير التخفيف من آثار الكوارث على التقيد بمعايير السلامة ورفع المباني المعرضة للفيضانات/تغيير موقعها ونقل المعدات من قبيل مولدات الطاقة والألواح الكهربائية إلى طوابق أعلى ونقل المركبات إلى أراض مرتفعة. وتخفف هذه التدابير من خطر الفيضانات وآثارها الهدامة. ومن الأمثلة الأخرى على هذه التدابير تركيب حواجز لصد قوى الكوارث (مثل السدود للوقاية من الفيضانات أو مصراعي النوافذ للوقاية من رياح الأعاصير العاتية)، وتدابير الوقاية الفعالة مثل تسريب المياه من السدود أو إزالة الثلوج المتراكمة لتفادي الانهيارات الثلجية) واعتماد معايير بناء أكثر صرامة لتحسين مقاومة الهياكل للكوارث (إعادة البناء على نحو أفضل) والتأمين ضد الكوارث للحد من الآثار المالية الناجمة عنها (الحرائق والفيضانات والزلازل وما إلى ذلك). ويمكن أن تكون إجراءات التخفيف من آثار الكوارث عامة أو مقتصرة على خطر بعينه وهي تستند عموماً إلى أوجه الضعف المحلية.

٧-٤ القوائم المرجعية للتدابير الواجب اتخاذها في حالات الطوارئ

ينطوي التذييل بآء على سلسلة من القوائم المرجعية بالأخطار المتصلة بالعوامل الطبيعية المعدة من أجل المكتب المركزي للمستثمر البريدي والمكاتب الميدانية (مرافق المعالجة ومكاتب البريد ومرافق صيانة المركبات وما إلى ذلك). وتركز هذه القوائم على الأنشطة قبل وقوع الكوارث وبعدها (دورة حياة إدارة مخاطر الكوارث) وتشمل قوائم بالتدابير الحاسمة المتصلة بالأخطار كافةً والقوائم الخاصة بأخطار محدّدة والتي تتألف من التدابير الأولية الحاسمة (قبل الكوارث وخلالها) وإجراءات التصدي للكوارث (أول ٤٨ ساعة بعد وقوع الكارثة) وتدابير التعافي (بعد انقضاء أكثر من ٤٨ ساعة من وقوع الكارثة). ويشجع المستثمرون البريديون على تكييف هذه القوائم واعتمادها بالاستناد إلى نتائج تقييم أوجه الضعف والمخاطر المحدقة بهم فيما يتصل بالأخطار الطبيعية والبيئة التشغيلية الخاصة بكل منهم.

مثال عن القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة

الزوابع - المكتب المركزي

المهام	الوضع
<p><input type="checkbox"/> إذا كان من المحتمل أن يكون المكتب المركزي محل إنذار لإمكانية تعرضه لزوابع أو محل تحذير من خطر تعرضه لزوابع، ينبغي توجيه إنذار لكل الموظفين في المكتب المركزي للتوجه إلى المواقع المحددة للاحتواء داخل المبنى نفسه. الاستعداد للاحتواء مباشرة إذا دوت صفارات الإنذار بخطر ذي صلة بالأحوال الجوية.</p>	<p>التدابير الأولية الحاسمة</p> <p>قبل الحدث وخلال</p>
<p><input type="checkbox"/> رصد التقارير الإعلامية والإنذارات بالأخطار ذات الصلة بالأحوال الجوية.</p>	
<p><input type="checkbox"/> إخطار الموظفين بطرق الإجماع والطرق المغلقة وأي نشرات إخبارية صادرة عن الدولة والحكومة المحلية.</p>	
<p><input type="checkbox"/> وفي حال أن ألحقت الزوابع أو الرياح العاتية الضرر بمبنى المكتب المركزي، ينبغي تنشيط فريق إدارة حالات الطوارئ ومركز عمليات الطوارئ عند الاقتضاء لدعم جهود التقييم والاتصال.</p>	<p>إجراءات التصدي</p> <p>أول ٤٨ ساعة</p>
<p><input type="checkbox"/> إعداد تقارير عن الوضع بشكل منتظم وإتاحة المستندات على صعيد الأشخاص والممتلكات والمنتجات.</p>	
<p><input type="checkbox"/> التنسيق مع السلطات المحلية وشرطة البريد وفريق صيانة المرافق لتحديد ما إذا كان مبنى المكتب المركزي آمناً لاستئنافه العمل أم أن من الضروري إزالة التلوث/التنظيف قبل الدخول إليه مرة أخرى.</p>	<p>تدابير التعافي</p> <p>بعد انقضاء أكثر من ٤٨ ساعة</p>
<p><input type="checkbox"/> الاتصال بفريق صيانة المرافق للحصول على الدعم في مجال تقييم حالة مبنى المكتب المركزي والإصلاحات الواجب تنفيذها. ينبغي تركيز عمليات التعافي أولاً على التخلص من الحطام واستعادة المرافق ومن ثم إعادة التأهيل وإعادة البناء.</p>	



تقييم الأضرار والاحتياجات إثر وقوع الكوارث وبرامج الدعم التي يوفرها الاتحاد البريدي العالمي

١-٥ الهدف من تقييم الأضرار والاحتياجات إثر وقوع الكوارث على الصعيد الوطني

وافق في عام ٢٠٠٨ كل من الاتحاد الأوروبي والبنك الدولي ومجموعة الأمم المتحدة الإنمائية على تعبئة الوكالات الأعضاء والموارد لتنسيق طرائق التقييم بعد وقوع الكوارث من أجل تحسين الدعم المقدم للحكومات والسكان المتضررين باعتماد نهج منسق. وبموجب هذا الاتفاق، يتعهد الشركاء في مجال تقييم الأضرار والاحتياجات إثر وقوع الكوارث بدعم الحكومات لتتولى عملية التقييم والإشراف عليها.

وبشكل تقييم الأضرار والاحتياجات إثر وقوع الكوارث آلية لإجراء التقييم المشترك والتخطيط للتعافي إثر وقوع كارثة ما. وتسعى الأطراف في هذه الآلية من خلالها إلى تقييم أثر الكارثة وتحديد استراتيجيات التعافي منها، بما في ذلك وضع تقدير للموارد المالية الضرورية. وتجمع هذه الآلية المعلومات بشأن الجوانب الاجتماعية والاقتصادية للأضرار وللآثار (الخصائر الاقتصادية والتغيرات التي تطرأ على خدمة التوزيع من جراء الكوارث والإدارة الرشيدة والمخاطر)، والأضرار والاحتياجات، كما تسلط الضوء على أولويات التعافي من منظور تعافي الأفراد. وكل هذه الأمور تسفر عن تقرير موحد يساعد على اعتماد استراتيجية تعافٍ قادرة على المقاومة.

ويتمثل الهدف الرئيسي لتقييم الأضرار والاحتياجات إثر وقوع الكوارث في مساعدة الحكومات على تقييم كامل نطاق آثار الكارثة على البلد، واستناداً إلى هذه النتائج في إعداد استراتيجية تعافٍ مستدامة وقابلة للتطبيق لتعبئة الموارد المالية والتقنية، وإن دعت الحاجة، طلب المزيد من التعاون والمساعدة من الأطراف الخارجية لوضع الاستراتيجية موضع التنفيذ بالنظر إلى القدرات المالية والفنية والمؤسسية المتضررة. وتشمل أهداف التقييم بصورة أخص ما يلي:

تكون بيئة ما بعد وقوع الكوارث معقدة وشديدة التطلب، بحيث تقوم المهمة الأكثر إلحاحاً على تقييم الاحتياجات الإنسانية على وجه السرعة وتقديم المساعدات لإنقاذ أرواح المتضررين. ويتعرض القطاع البريدي بانتظام إلى الكوارث الطبيعية بصورة مباشرة وغير مباشرة على حد سواء من جراء الآثار التي تلحق بالبنية التحتية الحاسمة الأهمية لعملياته. وكما سبق ونوقش في هذا الدليل، تتطلب أنشطة التصدي للكوارث والتعافي منها التي تنفذ بعد وقوع الكوارث إجراء تقييم للأضرار والاحتياجات الناجمة عن الكوارث وإعداد خطة تعافٍ مستفيضة تعيد عملية النمو المستدام وتراعي صراحةً خطر مواجهة الكوارث. وباعتماد بروتوكول تقييم الأضرار والاحتياجات إثر وقوع الكوارث في سياق البرنامج العام لإدارة مخاطر الكوارث، يضمن المستثمرون المعيّنون مراعاة احتياجات القطاع البريدي المالية.

وضع الاتحاد البريدي العالمي برامج متنوعة من أجل تقديم المساعدة في حالات الطوارئ للمستثمرين البريديين عقب حدوث كوارث. وخلال السنوات القليلة الماضية، حصلت مؤسسات بريرية في بلدان عديدة تضررت من جراء كوارث طبيعية على أموال ومساعدة طارئة من أجل إعادة الخدمات البريرية بسرعة من خلال ما يلي:

- صندوق الطوارئ والتضامن الذي يوفر المساعدة الطارئة لاستعادة النشاط البريدي في المناطق المنكوبة؛
- صندوق مجابهة الكوارث، في إطار منهجية فرقة العمل المعنية بالمساعدة في حالات الطوارئ وإدارة مخاطر الكوارث، الذي تموله حكومة اليابان بمساهمة طوعية؛
- اعتمادات مالية من صندوق نوعية الخدمة.

١-١-٥ تقييم الأضرار والاحتياجات إثر وقوع الكوارث وقطاع البريد

عادة ما تكون العمليات البريدية مدرجة في قطاعات البنى التحتية - اتصالات في مجال تقييم الأضرار والاحتياجات إثر وقوع الكوارث. ومن وجهة النظر البريدية يتطلب التقييم معلومات خاصة متصلة مباشرة بالأثر (الأضرار والخسائر) الذي يتعرض إليه القطاع البريدي من قبيل الأضرار التي تلحق بالبنية التحتية (مرافق المطار ومراكز التوزيع والمركبات البريدية) وبالمنتجات. وتدرج هذه المعلومات في تقييم الأضرار الإجمالية الذي يتم على الصعيد القطري إلا أنه ينبغي أيضا تجميعها ورفعها إلى الاتحاد البريدي العالمي. ويكتسي هذا الجانب أهمية خاصة للمستثمرين البريديين الذين يسعون إلى الحصول على أموال تساعد على الإغاثة في حالات الطوارئ. وسيكون الاتحاد البريدي العالمي همزة الوصل ويساعد على تجميع الموارد والمساهمات من البلدان المانحة للمساعدة على التصليح وإعادة البناء إثر وقوع كارثة ما.

- دعم عمليات التقييم التي تقوم بها البلدان والشروع في عملية التخطيط المنسق للتعافي من خلال منصة تنسيق مشتركة فيما بين المؤسسات تشمل الجهود المبذولة في منظومة الأمم المتحدة والاتحاد الأوروبي والبنك الدولي وسائر المانحين الدوليين المشاركين والمؤسسات المالية والمنظمات غير الحكومية؛
- تقييم أثر الكارثة على الإدارة الرشيدة والعمليات الاجتماعية والحصول على السلع والخدمات عبر كل القطاعات بما في ذلك تيسر هذه السلع والخدمات ونوعيتها؛
- تقييم الأضرار والخسائر التي لحقت بالبنية التحتية المادية والقطاعات المنتجة والاقتصاد، بما في ذلك تقييم الأثر على الاقتصاد الكلي؛
- تحديد كل الاحتياجات اللازمة للتعافي وإعادة البناء ومواجهة المخاطر وأوجه الضعف الكامنة بغية الحد من المخاطر وإعادة البناء على نحو أفضل؛
- المساهمة في استراتيجية التعافي وتحديد الاحتياجات ذات الأولوية وعمليات التعافي والنتائج المتوقعة وتكلفة التعافي وإعادة البناء؛
- توفير أساس لتعبئة الموارد من أجل التعافي وإعادة البناء من خلال المصادر المحلية والوطنية والدولية.

بالإضافة إلى تقييم الأضرار والاحتياجات إثر وقوع الكوارث، قدم كل من الاتحاد الأوروبي ومجموعة الأمم المتحدة الإنمائية والبنك الدولي الدعم لإعداد إطار التعافي من الكوارث الذي يستند إلى المعلومات المستقاة عبر تقييم الاحتياجات بعد الكوارث. ويحدد إطار التعافي من الكوارث الرؤية فيما يخص التعافي كما يحدد الأهداف وعمليات التدخل لكل قطاع ولكل منطقة متضررة من الكارثة. وهو يشكل وسيلة لتحديد أولويات التعافي وتسلسلها التعاقبي والتخطيط لها وتنفيذها ويستهدف ضم أصحاب المصلحة على الصعيد الوطني والدولي في إطار جهد موحد للتعافي يتم بقيادة الحكومة.



٢-٥ برامج الدعم الذي يوفره الاتحاد البريدي العالمي

١-٢-٥ صندوق الطوارئ والتضامن

نشر الاتحاد البريدي العالمي قواعد من أجل إدارة صندوق الطوارئ والتضامن بغية مد الأعضاء في الاتحاد بطرائق ووسائل إضافية للتصدي مباشرة للكوارث الطبيعية و/أو الأوضاع الخاصة. ومن المناسب تناول الكوارث الطبيعية الواسعة النطاق (الفيضانات والزلازل والأعاصير والحرائق) في إطار قواعد صندوق الطوارئ والتضامن. ويتوقف حق الحصول على المساعدة في حالات الطوارئ كذلك على مدى الأضرار وينطبق هذا الحق بصورة خاصة عند هدم الشبكة التحتية البريدية هدمًا كاملاً أو التعرض لخسائر فادحة و/أو تعرض تشغيل الخدمات البريدية الأساسية لخطر كبير. ويستخدم صندوق الطوارئ والتضامن أساساً للأنشطة على المدى القصير التي تستهدف إعادة الخدمات البريدية الأساسية ولتحضير الخطط من أجل إعادة تشييد البنية التحتية المتضررة. وتتولى البلدان الأعضاء المسؤولية عن أنشطة إعادة البناء (الأنشطة على المدى المتوسط والمدى الطويل).

وتلتزم البلدان الأعضاء دعم صندوق الطوارئ والتضامن من خلال تقديم طلبها عن طريق توجيه بريد إلكتروني إلى الخبير المعني بإدارة مخاطر الكوارث على العنوان التالي: DRM@upu.int.

www.upu.int/en/Universal-Postal-Union/Activities/Sustainable-Development/Disaster-Risk-Management.

معلومات تقييم الأضرار والاحتياجات إثر وقوع الكوارث التي يحتاج الاتحاد البريدي العالمي إليها

- ١- إعداد بيانات/معلومات أساسية لما قبل وقوع الكوارث عن مكتب البريد، بما في ذلك عدد وحجم المرافق المشغولة والأصول والمعدات.
- ٢- تحديد مدى الآثار على الموظفين والعمليات البريدية والبنية التحتية (الركائز البريدية الثلاث) بما في ذلك تقدير الأضرار الناجمة عن الكارثة والخسائر المتصلة بانقطاع الأعمال.
- ٣- إعداد استراتيجية تعاف من أجل الأصول المادية والبنية التحتية واستئناف الخدمة.

٢-٢-٥ صندوق مجابهة الكوارث

نظراً لتزايد وتيرة الكوارث الطبيعية واتساع نطاقها، باتت من الأهمية بمكان الآن أكثر من أي وقت مضى إحداث خدمات بريرية قادرة على مقاومة الكوارث لضمان الاستقرار في تقديم هذه الخدمات في شتى ربوع العالم. وتُدعى البلدان الأعضاء في الاتحاد من البلدان النامية وأقل البلدان نمواً خصوصاً، إلى تقديم طلبات لمشاريع المساعدة التقنية في مجال إدارة مخاطر الكوارث من أجل تيسير تأهيلها للكوارث الطبيعية.

وترد فيما يلي أنواع المشاريع المؤهلة للحصول على تمويل:

- إعداد خطط جديدة لإدارة مخاطر الكوارث أو تعزيز الخطط القائمة، استناداً إلى دليل إدارة المخاطر الذي أعده الاتحاد البريدي العالمي والذي يحتوي على المعلومات الأساسية العامة عن إدارة مخاطر الكوارث في القطاع البريدي ومفاهيمها وتعريفها؛
- تطوير الخبرة المكتسبة في مجال إدارة مخاطر الكوارث (التدريب والحلقات الدراسية والاستعانة بخبراء استشاريين)؛
- شراء المعدات والمواد لاستخدامها في أنشطة إدارة مخاطر الكوارث، بما في ذلك الهواتف الساتلية والمولدات الكهربائية وغيرها من الأدوات التي يمكن استخدامها في التأهب للكوارث الطبيعية والتصدي لها.

ويتراوح مبلغ الدعم المالي المقدم لكل مشروع عادة ما بين ١٠ ٠٠٠ و ١٠٠ ٠٠٠ فرنك سويسري. إلا أن الميزانية النهائية المخصصة للمشروع ستُحدد بعد دراسة الطلب المقدم بإمعان. وتُحدد مدة المشروع بناءً على طبيعة النشاط الذي سيُنجز. ويتعين إتمام المشروع، من حيث المبدأ، في غضون ١٢ شهراً من تاريخ إعلان المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي عن اختياره. وتُستعرض طلبات المساعدة التقنية خلال فترتين في السنة مخصصتين لعملية الاختيار (أبريل وسبتمبر) كل سنة. ومنذ بدء تنفيذه في عام ٢٠١٨، وافق برنامج المساعدة التقنية على طلبات تمويل مشاريع التخطيط والتدريب واقتناء المعدات في إطار إدارة مخاطر الكوارث.

٣-٢-٥ صندوق نوعية الخدمة

وينبغي لكل مصلحة بريد عضو أن تعد تقييماً كاملاً للأضرار والاحتياجات إثر وقوع الكوارث يفصل الأضرار والخسائر الناجمة عن وقوع كارثة طبيعية تؤثر في العمليات البريدية، فضلاً عن الخطط الأولية لإعادة البناء بالتنسيق مع منسق المشاريع الإقليمي للاتحاد البريدي العالمي، ثم عرض التقييم على المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي بغية استعراضه.

وقد تكون المعلومات الواردة في التقييم مفيدة كذلك للمستثمرين المعيّنين إن تيسرت موارد لهم في الحساب الخاص بهم لدى صندوق تحسين نوعية الخدمة للاتحاد البريدي العالمي. ويمول هذا الصندوق من خلال تخصيصات النفقات الختامية الإضافية التي تجرى على الحسابات الخاصة بالبلدان والتي يديرها مجلس أمناء صندوق تحسين نوعية الخدمة من خلال وحدة صندوق تحسين نوعية الخدمة التابعة للمكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي. ويمكن للمستثمر البريدي أن يحصل على معلومات من وحدة صندوق تحسين نوعية الخدمة حول رصيده وتيسر الأموال في الحسابات الخاصة به وخيار تقديم طلب للحصول على الأموال باتباع "مسار سريع" لإصلاح البنية التحتية البريدية الدولية حاسمة الأهمية التي تعرضت للأضرار من جراء كارثة ما. ويشير "المسار السريع" إلى إمكانية المتاح للمستثمرين البريديين المؤهلين لطلب موافقة مجلس الأمناء على وجه السرعة على مشروع من مشاريع صندوق تحسين نوعية الخدمة لإصلاح المرافق المتضررة أو استبدال المعدات أو المركبات البريدية. وعلى غرار صندوق الطوارئ والتضامن، ثمة أنظمة خاصة بصندوق تحسين نوعية الخدمة للاستعانة به بيد أن المكتب الدولي على استعداد لمساعدة المستثمر البريدي في العملية.

وقد تيسر موارد محلية أو إقليمية أو وطنية أو دولية أخرى غير متصلة بالقطاع البريدي إلا أنها قد تتاح على الرغم من ذلك للمستثمرين البريديين لاستعمالها في قطاع الأنشطة المتصلة بإدارة مخاطر الكوارث. ويقدم الفصل التالي المزيد من المعلومات عن هذه المسألة.

للبلدان الأعضاء الاتصال بخبير الاتحاد البريدي العالمي في مجال إدارة مخاطر الكوارث (DRM@upu.int) للحصول على معلومات إضافية بخصوص صندوق مجابهة الكوارث.

وتشجّع البلدان الأعضاء التي يهملها الأمر على تقديم طلبات المشاريع باستيفاء نموذج الطلب المتاح على الموقع الشبكي للاتحاد البريدي العالمي:

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

الاستعانة بالشركاء والموارد من أجل إدارة مخاطر الكوارث

يشجع المستثمرون البريديون على استخدام شبكة من الموارد والشركاء لدى إعداد برنامج جديد لإدارة مخاطر الكوارث أو تعزيز قدرات منظماتهم على إدارة المخاطر. وثمة عدة مقابض للموارد المتيسرة على الصعيد المحلي والوطني والإقليمي والعالمي.

٦-١ الموارد المحلية والوطنية

في العادة يشمل الشركاء والموارد على المستوى المحلي/الوطني وكالات إدارة الكوارث الوطنية وسلطات التخطيط الإنمائي وأقسام التخطيط على مستوى البلديات والمسعفين (الشرطة، رجال الإطفاء والمسعفون في حالات الطوارئ). وتشمل الفئة الأولى من الشركاء صناع القرارات فيما يتصل بالتنمية التي تشكل مخاطر الكوارث جزءاً أصيلاً لا يتجزأ منها. وتشكل الفئة الأخرى الأطراف الذين بإمكانهم تقديم العون فيما يتصل بإنذارات التحذير والتخطيط لطرق الإجلاء وتسهيل عمليات البحث والإغاثة. وعلى الصعيد الوطني يمكن أن يوفر كل من وزارة الداخلية أو الشؤون الوطنية والمنظمات الأكاديمية والفنية من قبيل إدارة الدراسات الاستقصائية الجيولوجية والأحوال الجوية الوطنية الموارد من أجل عمليات الوقاية من المخاطر والحد منها وعمليات التحذير الدقيقة في الوقت المناسب وإذكاء الوعي بالاستعدادات لحالات الطوارئ والتعليم والتدريب وعمليات الاستجابة/التعافي إثر وقوع كارثة ما.

٦-٢ الموارد الإقليمية والعالمية

بالإضافة إلى الموارد المحلية والوطنية، ينبغي أن يفكر المستثمرون البريديون في موارد إضافية تقدمها المنظمات الإقليمية والعالمية التي تركز على دعم مبادرات إدارة مخاطر الكوارث. وغالباً ما تعتبر المنظمات الإقليمية بمثابة جسر فعال يربط النظم الوطنية والدولية كما غالباً ما توفر مصدراً أكبر للمعلومات والخبرة المحلية. وتكون المنظمات الإقليمية، بما في ذلك اللجان الإقليمية لمنظمة الأمم المتحدة، في موقع فريد يتيح لها مساعدة البلدان والمنظمات على الاستفادة من السياسات والقواعد والمعايير الإقليمية وتقاسم الممارسات الفضلى وتكون منصبات للتعبير عن صوت إقليمي قوي في مجال التعاون العالمي والإقليمي. وتصوغ المنظمات الإقليمية من بين جملة أمور المعايير الإقليمية التي غالباً ما تستعين بها الحكومات الوطنية التي تسعى للحصول على التوجيهات عند إعداد سياساتها الوطنية وتسهيل الوصول إلى الشبكات والمنتديات الإقليمية وتنظم مبادرات التدريب الإقليمية فضلاً عن إعداد البروتوكولات المشتركة من أجل استخدام الأصول العسكرية للتصدي للكوارث الطبيعية.

خطر البراكين في إيطاليا

يشكل البريد الإيطالي عضواً نشيطاً في اللجنة الوطنية لتحسين خطة طوارئ جبل الفيزوف. وتضم هذه اللجنة دائرة الحماية المدنية والجامعات والسلطات المحلية والإقليمية والمسعفين ومزودي المرافق.

لقد شاركت هذه الأطراف في عدة تمارين وفي عمليات إجلاء وهمية منذ العام ١٩٩٥.

ويشغل البريد الإيطالي في منطقة جبل الفيزوف الحمراء، أي المنطقة الأكثر تعرضاً لخطر الثوران البركاني، ٤١ مبنى كما يدير أكثر من ٣٠٠ ٠٠٠ حساب مصرفي و ٥٠٠ ٠٠٠ سند بفوائد كما يسدد ٥٨ ٢٥٠ معاشاً تقاعدياً شهرياً.

وتشمل خطة الطوارئ نقل العمليات البريدية القائمة على خطة انتقال السكان المنكوبين المحددة مسبقاً. وتشمل خطة طوارئ جبل الفيزوف انتقال ما يقارب ٦٠٠ ٠٠٠ شخص خلال سبعة أيام.





ووقع الاتحاد البريدي العالمي على مذكرة تفاهم مع المنظمة العالمية للأرصاد الجوية، وكالة الأمم المتحدة المتخصصة المسؤولة عن الأرصاد الجوية (الطقس والمناخ) والهيروولوجيا التشغيلية والعلوم الجيوفيزيائية المتصلة بها. وتستهدف الشراكة بين المنظمة العالمية للأرصاد الجوية والاتحاد البريدي العالمي مساعدة المستثمرين البريديين على مواجهة تحديات الحد من مخاطر الكوارث وزيادة مستوى تأهبهم من خلال نشر معلومات عن المناخ والطقس توجه وتخصص بصورة أفضل بغية مواجهة الكوارث الطبيعية. وسيحسن هذا التعاون من قدرة المستثمرين البريديين على مقاومة الكوارث الطبيعية ويساعدهم على التخطيط لعملياتهم بصورة أفضل. ويمكن أن تضطلع المؤسسات البريدية كذلك بدور هام في تسهيل حصول المجتمعات المحلية على معلومات الأرصاد الجوية وفي إعداد نظم الإنذار المبكر.

ومن بين المنظمات الدولية يشكل كل من مكتب الأمم المتحدة للحد من مخاطر الكوارث والمرفق العالمي لمخاطر الكوارث وإعادة الإعمار والبنك الدولي والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر أكثر الهيئات نشاطا في إكفاء الوعي بإدارة مخاطر الكوارث وبرامج التدريب وتقديم الدعم للإغاثة في حالات الكوارث. وتتوفر لدى المنظمات الإقليمية كذلك موارد تلبي خصائص واحتياجات المناطق التي تقدم خدماتها إليها، كما أن هذه المنظمات تستوعب التحديات التي تواجهها البلدان في مجال الحد من مخاطر الكوارث وإدارتها استيعابا أفضل. ويوفر العديد من المنظمات معلومات ومنتشورات ومواد تدريبية وأدوات أخرى قيمة يمكن للمستثمرين البريديين الاستفادة منها. ويتضمن التذييل واو بعض الأمثلة على هذه المنظمات المقسمة بحسب المناطق والتي يمكن الاتصال بها للحصول على المزيد من المعلومات.



مجموعة التذيلات | الأدوات

الكوارث الطبيعية والجوائح

الف-١ الأحداث الجوية الهيدرولوجية

الف-١-١ أعاصير مدارية/أعاصير/أعاصير تيفون

تمثل الأعاصير وأعاصير التيفون والأعاصير المدارية أسماء مختلفة لنفس نوع النظم الإعصارية العنيفة التي تتشكل في المناطق المدارية حيث تصل سرعة الرياح إلى ١٢٠ كلم في الساعة (٧٤ ميلاً في الساعة) أو أكثر. وغالبا ما تتسبب أيضاً في هطول أمطار غزيرة وتؤدي إلى عرام العواصف في المناطق الساحلية، ما قد يؤدي إلى ارتفاع منسوب مياه البحر إلى درجة تفوق مستويات المد الطبيعية مع اقتراب النظام من المناطق الساحلية. وبينما تشكل العواصف المدارية نظماً أقل شدة فإنها قد تحدث أضراراً مشابهة لتلك المصاحبة للأعاصير، لا بل قد تكون أشد في بعض الحالات. وتعرف أحد الطرائق لتصنيف الأعاصير/الأعاصير المدارية/أعاصير التيفون من قبيل الجدول الوارد أدناه عدة فئات من الأعاصير بحسب قوة الرياح المقاسة (Saffir-Simpson). وثمة مراكز أخرى إقليمية متخصصة في مجال الأرصاد الجوية أو وكالات للأرصاد الجوية من قبيل الوكالات الموجودة في اليابان وأستراليا تستخدم مقاييس عدلت تعديلاً طفيفاً لقياس شدة الرياح.

الفئة	الرياح	الآثار
واحد	من ١١٩ إلى ١٥٢ كلم في الساعة (من ٧٤ إلى ٩٥ ميلاً في الساعة)	لا تلحق أضرار فعلية بهياكل المباني، بل تلحق الأضرار في المقام الأول بالمنزل المتحركة غير المثبتة والشجيرات والأشجار. وتتضرر كذلك بعض الطرقات الساحلية من جراء الفيضانات كما يتعرض الرصيف لأضرار طفيفة.
اثنان	من ١٥٤ إلى ١٧٧ كلم في الساعة (من ٩٦ إلى ١١٠ أميال في الساعة)	تلحق أضرار ببعض مواد أسقف المباني وأبوابها ونوافذها. وتلحق أضرار جسيمة بالمزروعات والمنازل المتحركة والأرصعة. وتتعرض الطرقات الساحلية وطرق النجاة المنخفضة للفيضانات خلال فترة تتراوح بين ساعتين وأربع ساعات قبل وصول عين الإعصار. وفي المراسي غير المحمية، تنفك الزوارق الصغيرة عن المرساة.
ثلاثة	من ١٧٨ إلى ٢٠٧ كلم في الساعة (من ١١١ إلى ١٢٩ ميلاً في الساعة)	تلحق بعض الأضرار الهيكلية بالمباني السكنية الصغيرة ومباني المرافق وتتهار أجزاء صغيرة من الجدران الساترة. وتتطم المنازل المتحركة. وتؤدي الفيضانات التي تقع قبالة الساحل إلى انهيار الهياكل الصغيرة، وتتعرض الهياكل الأكبر حجماً للأضرار من جراء الركام الطافي. وقد تغمر مياه الفيضان الأراضي التي تقع على مستوى أدنى من ١,٥ م (٥ أقدام) فوق سطح البحر على امتداد مسافة تصل إلى ١٣ كم (٨ أميال) أو أكثر في الأراضي الداخلية.
أربعة	من ٢٠٩ إلى ٢٥١ كلم في الساعة (من ١٣٠ إلى ١٥٦ ميلاً في الساعة)	تهار أجزاء أكبر من الجدران الساترة وتحدث بعض حالات الانهيار التام لهيكل السقف فوق بعض المباني السكنية الصغيرة. وتحدث تعرية كبيرة للشاطئ. ويلحق ضرر كبير بالطوابق الدنيا للهياكل القائمة قرب الشاطئ. وقد تغمر مياه الفيضان الأراضي التي تقع على مستوى أدنى من ١٠ أقدام فوق سطح البحر، مما يقتضي عملية إجلاء هائلة للمناطق السكنية على امتداد مسافة تصل إلى ١٠ كم (٦ أميال) في الأراضي الداخلية.
خمسة	من ٢٥٢ كلم في الساعة فأكثر (من ١٥٧ ميلاً في الساعة فأكثر)	يحدث انهيار تام لأسقف العديد من المباني السكنية والمباني الصناعية. وتحدث بعض حالات الانهيار التام للمباني وتقتلع بعض مباني المرافق الصغيرة أو يعصف بها بعيداً. ويلحق ضرر كبير بالطوابق الدنيا لجميع الهياكل التي تقع على مستوى أدنى من ٤,٥ م (١٥ قدماً) فوق سطح البحر على مسافة لا تتجاوز ٥٠٠ ياردة من الشاطئ. وقد يقتضي الأمر القيام بعملية إجلاء هائلة من المناطق السكنية الواقعة على أرض منخفضة تبعد ما بين ٨ إلى ١٦ كم (٥ و ١٠ أميال) من الشاطئ.



ألف-١-٢ الفيضانات

الفيضان هو تدفق مفرط للمياه إلى أرض قاحلة عموماً. ويمكن أن تقع الفيضانات خلال فترات الأمطار الغزيرة حين تصل أمواج المحيط إلى الشاطئ أو حين يذوب الجليد بسرعة كبيرة يتعذر فيها على الأنهار نقل كميات المياه الناجمة عن هذا الذوبان في المجاري المائية العادية أو حين تتحطم السدود والحواسر. ويمكن أن تقع الفيضانات حين يصل ارتفاع منسوب المياه لبعض البوصات فقط أو حين تغمر المياه بيتاً ما لتصل إلى مستوى سقفه. ويمكن أن تقع الفيضانات على وجه السرعة أو خلال فترة زمنية طويلة كما قد تدوم أياماً أو أسابيع أو حتى أكثر. والفيضانات هي الأكثر شيوعاً وانتشاراً من بين جميع الكوارث الجوية الهيدرولوجية.

والفيضانات الخاطفة هي الفئة الأكثر خطورة من بين الفيضانات إذ يمكن أن تقع دون سابق إنذار أو خلال مهلة زمنية قصيرة للغاية وهي تجمع بين القوة التدميرية للفيضان والسرعة غير المعقولة وعدم القدرة على التنبؤ بها. وقد تقع الفيضانات الخاطفة في أي مكان بعد هطول الأمطار بكمية تفوق قدرة نظم الصرف المحلية على تصريفها. وربما تقع أيضاً عندما تملأ مياه الأمطار أو العواصف الروافد أو مجاري الأنهار الجافة عموماً وتتدفق الروافد والأنهار مما يتسبب في ارتفاع سريع في منسوب المياه خلال فترة زمنية قصيرة.

وتتعرض المناطق الكثيفة السكان لخطر وقوع فيضانات خاطفة بدرجة عالية. ويزيد تشييد المباني والطرق السريعة والطرق المخصصة للقيادة والمرائب من كمية المياه الجارية إذ إنها تقلص كمية المياه التي تمتصها الأرض. ويزيد جريان المياه من احتمال التعرض للفيضانات الخاطفة. وتصرف تيارات المياه المتدفقة، في بعض الأحيان، عندما تمر عبر المدن والبلدات في مصارف للأمطار تحت الأرض.

وتتعرض المناطق المتاخمة للأنهار لخطر الفيضانات المفاجئة. وغالباً ما تبني الحواجز التي تكون بمثابة سدود على طول الأنهار وتستخدم لتفادي أن تغمر المياه مرتفعة المستوى الأراضي المتاخمة. وإن تهدم حاجز ما فهو قد يؤدي إلى فيضانات مفاجئة تتسبب بأضرار كبيرة. ويمكن أن يؤدي تهدم سد ما إلى التسبب في تشكيل جدار مياه فتاك مكون من ماء المنبع.

وتسرع كل من الجبال والمرتفعات الوعرة من جريان المياه مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الأنهار سريعاً. ولا تتيح الصخور والتراب الصلصالية من ترشح كمية كبيرة من المياه إلى الأرض، ويمكن أن تؤدي التربة المشبعة إلى وقوع فيضانات خاطفة سريعاً. ويمكن أن تتسبب الأمطار الشديدة الغزارة في وقوع فيضانات حتى وإن كانت التربة جافة.

ألف-١-٣ العواصف الاستوائية

تشكل العواصف الاستوائية نوعاً من نظم الطقس التي تنشأ في البيئات الاستوائية. وتتشابه صفاتها مع أعاصير التيفون أو الأعاصير الاستوائية أو الأعاصير لكنها تكون أقل شدة. وتتراوح سرعة الرياح فيها عموماً بين ٣٩ و٧٣ ميلاً في الساعة (بين ٧٢ و١٣٥ كلم في الساعة) وهي سرعة تقل عن سرعة رياح أعاصير التيفون أو الأعاصير الاستوائية أو الأعاصير. بيد أنه يمكن أن تتسبب شدة هذه الرياح في وقوع أضرار، كما يمكن أن ترافق بعرام العواصف، ولا سيما إذا ما ضربت اليابسة خلال فترة المد. ويمكن أن تصاحب العواصف الاستوائية كذلك أمطاراً غزيرة للغاية مما يتسبب بسهولة في وقوع فيضان خاطف أو في فيضان الأنهار. وثمة تصنيف آخر يقوم على الانخفاض أو الارتفاع في سرعة الرياح (إذا كانت السرعة منخفضة؛ منخفض استوائي، وإذا كانت السرعة مرتفعة؛ إعصار).

وتنشأ الأضرار خلال العاصفة الاستوائية من عاملين رئيسيين هما الرياح والمياه.

- الأضرار الناجمة عن الرياح - رياح عاتية وحطام متطاير وما إلى ذلك.
- الأضرار الناجمة عن المياه - أمطار غزيرة وعرام العواصف والموجات الكبيرة والموجات الطويلة وانهيارات الطمي.

ومن أكثر المناطق التي يمكن أن تتعرض إلى العواصف الاستوائية المحيط الهادئ والمحيط الأطلسي والمحيط الهندي وجنوب المحيط الهادئ (بالقرب من أستراليا) وبحر العرب.

ألف-٢ الزوابع

الزوابع عبارة عن دوامة هوائية متحركة ومدمّرة وعنيفة في هيئة سحابة مخروطية تندفع أسفل نظام عاصفة رعدية هائل. وتقاس شدة الزوابع بمقياس فوجيتا (Fujita) وهي تُصنّف إلى الفئات التالية:

الضّرر	سرعة الرياح	الفئة
تحدث أضراراً خفيفة، وتلحق أضراراً بالمدّاخن، وتتسبب في سقوط فروع الأشجار	من ٦٤ إلى ١١٥ كلم في الساعة (من ٤٠ إلى ٧٢ ميلاً في الساعة)	F-0
تحدث أضراراً معتدلة، وتتسبب في اقتلاع المنازل المتقلّبة من أسسها أو انقلابها.	من ١١٧ إلى ١٨٠ كلم في الساعة (من ٧٣ إلى ١١٢ ميلاً في الساعة)	F-1
تحدث أضراراً كبيرة، وتتسبب في انهيار المنازل المتقلّبة واقتلاع الأشجار من جذورها.	من ١٨١ إلى ٢٥٢ كلم في الساعة (من ١١٣ إلى ١٥٧ ميلاً في الساعة)	F-2
تحدث أضراراً بالغة، وتتسبب في انهيار الأسقف والحوائط وانقلاب القطارات واقتلاع السيارات عن الأرض	من ٢٥٤ إلى ٣٣١ كلم في الساعة (من ١٥٨ إلى ٢٠٦ أميال في الساعة)	F-3
تحدث أضراراً مدمرة، وتتسبب في تسوية الحوائط المتينة بالأرض	من ٣٣٣ إلى ٤١٨ كلم في الساعة (من ٢٠٧ إلى ٢٦٠ ميلاً في الساعة)	F-4
تحدث أضراراً عنيفة، وتتسبب في اقتلاع المنازل من أسسها والعصف بها بعيداً، والإطاحة بالسيارات إلى مسافات تمتد إلى ١٠٠ متر.	من ٤٢٠ إلى ٥١١ كلم في الساعة (من ٢٦١ إلى ٣١٨ ميلاً في الساعة)	F-5

ألف-٣ الزلازل

الزلازل عبارة عن هزة أرضية مفاجئة وعنيفة تتسبب في بعض الأحيان في دمار كبير نتيجة لتحركات في القشرة الأرضية والصفائح التكتونية أو لنشاط بركاني. وتقاس شدة الزلازل على مقياس ريختر وتُصنّف إلى الفئات التالية:

الضّرر	القوة على سلم ريختر	الفئة
في العادة لا يشعر به أحد، لكن يمكن قياسه بجهاز قياس الزلازل	>٣,٩	ضعيف
في العادة يشعر به الناس، لكن يحدث ضرراً طفيفاً فقط	٤-٤,٩	خفيف
يلحق ضرراً خفيفاً بالمباني والهياكل الأخرى والأجسام السائبة	٥-٥,٩	معتدل
قد يتسبب في إضرار كثيرة في المناطق الأكثر اكتظاظاً بالسكان، ويمكن أن يقلب المركبات؛ ويمكن أن يؤدي إلى تشقق الجدران وسقوط الجبس وتحطم الأثاث	٦-٦,٩	قوي
يحدث ضرراً كبيراً ويتسبب في انهيار المباني وخطوط السكك الحديدية انهياراً تاماً، ويمكن أن يؤدي إلى مزيد من الأضرار بما فيها الانهيارات الأرضية والفيضانات	٧-٧,٩	قوي جداً
يحدث دماراً كاملاً في البنية التحتية، ويمكن مشاهدة الأرض ترتفع وتهبط	٨ أو أكثر	عنيف



志洋



ALL LOSS

ألف-٤ حرائق الغابات

حرائق الغابات عبارة عن حرائق مديرة تشتعل في البراري أو المناطق الريفية وتتعدز السيطرة عليها. وهي خطيرة لذا يجب على الناس في المناطق المعرضة لهذا النوع من الحرائق أن يتأهبوا لها ويلتمسوا المشورة من السلطات المعنية عند حدوثها. وهي عادة ما تُقاس بالاستناد إلى شدة الحريق ومقدار الوقت المطلوب لاستعادة الغطاء النباتي.

ألف-٥ موجات تسونامي

التسونامي كلمة يابانية تُترجم إلى "موجات الموائ". وعادة ما ترتبط موجات التسونامي بالزلازل، والثورات البركانية، والانهيارات الأرضية، التي يمكن أن تتسبب في تحرك العمود المائي في المحيط بشكل مفاجئ، وتؤدي إلى تحرك الموجات سريعاً. والتسونامي عبارة عن سلسلة من الموجات يمكنها أن تتسبب في غمر الأراضي وفي دمارها عندما تضرب البر. ويُشجع من يعيشون في المناطق المعرضة لموجات التسونامي على أن يكونوا على علم ودراية بالنظم المحلية للإنذار بموجات التسونامي. ويوجد مصدر جيد للمعلومات عن موجات التسونامي على الموقع الإلكتروني التالي للفريق الاستشاري الأسترالي المعني بموجات التسونامي:

knowledge.aidr.org.au/resources/the-ultimate-guide-tsunami.

ألف-٦ العواصف الشتوية

تدوم العواصف الشتوية الشديدة أياماً عديدة وربما تصبحها رياح عاتية، أو أمطار ثلجية أو بَرَد، وسقوط ثلوج بشكل كثيف، وانخفاض في درجات الحرارة. وقد يبقى الناس محتجزين في منازلهم بلا منافع أو غيرها من الخدمات. وقد يتسبب التساقط الكثيف للثلوج والعواصف الثلجية في بقاء سائقي السيارات داخلها. وربما تكون محاولتهم المشي لطلب المساعدة أثناء العاصفة الثلجية قراراً قاتلاً.

وتتفاوت العاصفة الشتوية ما بين تساقط للثلوج بشكل معتدل على مدى سويغات قليلة وبين عاصفة ثلجية تحجب الرؤية وتدوم أياماً عديدة. وربما تكون بعض العواصف الشتوية شديدة بحيث تتضرر منها منطقة شاسعة، بينما ثمة عواصف أخرى لا تحدث ضرراً سوى في مجتمع واحد. ويصحب العديد من العواصف الشتوية انخفاض في درجات الحرارة وسقوط كثيف للثلوج و/أو عاصفة ثلجية، ويمكن أن تؤدي إلى انخفاض شديد في الرؤية.

والأمطار الثلجية عبارة عن أمطار تسقط على سطح درجة حرارته دون درجة التجمد؛ ويؤدي هذا إلى تجمد الأمطار على الأسطح مثل الأشجار والسيارات والطرق مشكلة طبقة من الجليد. ويتبين حدوث العاصفة الجليدية عندما تسقط الأمطار الثلجية وتتجمد فور ملامستها للأسطح؛ وربما تنقطع الاتصالات والتيار الكهربائي لأيام، وربما يؤدي تراكم الجليد إلى أخطار بالغة على سائقي السيارات والمشاة.

ألف-٧ الثورات البركانية

تنبعث من الثورات البركانية غازات ورماد وحمم وصخور ساخنة وخطيرة قد تلحق دماراً وخراباً وتتسبب في الوفيات بمعدلات عالية. وتقاس الثورات البركانية بمقياس يُسمى بمؤشر التفجر البركاني (VEI) وهي تصنف وفقاً لحجم المقذوفات، وارتفاع سحابة الثوران، وتواتر الثورات. وتتراوح فئات الانفجارات البركانية بحسب المؤشر VEI بين صفر وثمانية. وعندما يكون المؤشر VEI صفراً يكون حجم المقذوفات أقل من ١٠ ٠٠٠ متر^٣ ويكون ارتفاع سحابة الثوران أقل من ١٠٠ متر (وهذه الفئة من الثورات البركانية تحدث على الدوام). أما الثوران البركاني الذي يبلغ مؤشره ٨، فيزيد حجم مقذوفاته على ١٠٠٠ كلم^٣، ويزيد ارتفاع سحابة الثوران عن ٥٠ كلم، ولا يتكرر الثوران قبل انقضاء ١٠ ٠٠٠ عام.

وثمة أسباب عديدة للوفاة من جراء الثوران البركاني أكثرها شيوعاً هو الاختناق. فقد يكون التعرض للرماد مؤدياً. وقد يتعرض الأطفال وكبار السن والأشخاص ممن يشكون من أمراض تنفسية مثل الربو والنفخ الرئوي وغير ذلك من الأمراض الرئوية المزمنة لمشاكل إذا ما استنشقوا الرماد البركاني.

وقد تتسبب الثورات البركانية في أخطار إضافية مصاحبة منها الفيضانات، والانهيارات الوحلية، وانقطاع التيار الكهربائي، وتلوث مياه الشرب، وحرائق الغابات. وتشمل المشاكل الصحية الناجمة عنها الأمراض المعدية، والأمراض التنفسية، والحروق، والإصابات بسبب الانهيارات وحوادث السيارات الناجمة عن الانزلاق وضبابية الرؤية بسبب الرماد. لكن في حالة الاستماع إلى الإنذارات، تنخفض احتمالات حدوث آثار صحية سلبية بسبب الثوران البركاني انخفاضاً كبيراً.

ألف-٨ جائحة الأنفلونزا

تتمثل جائحة الأنفلونزا في تفشي فيروس الأنفلونزا الجديد من صنف "ألف" على الصعيد العالمي. وتحدث الجوائح، عندما تظهر فيروسات أنفلونزا من نمط "ألف" جديدة تكون قادرة على إصابة الأشخاص بسهولة والانتقال من شخص إلى آخر بوجه فعال ومستدام. والجائحة هي عبارة عن مرض وبائي يتفشى في منطقة شاسعة، عدة قارات على سبيل المثال أو في جميع أنحاء العالم. ولا يعتبر المرض المتوطن المنتشر الذي يصيب عدداً ثابتاً من الأشخاص جائحة. وتُستنتج من جوائح الإنفلونزا عادة حالات الأنفلونزا الموسمية. وعلى مر التاريخ، انتشرت عدة جوائح لأمراض من قبيل الجدري والسل. ومن بين الجوائح الفتاكة جائحة وباء الطاعون الذي قضى على ما يناهز ٢٠٠-٧٥ مليون شخص في القرن الرابع عشر. وحالياً هناك جائحتان منتشرتان هما جائحة فيروس نقص المناعة البشرية وجائحة فيروس كوفيد-١٩، كما تجدر الإشارة إلى جائحتين أخريين هما جائحة أنفلونزا عام ١٩١٨ (الأنفلونزا الإسبانية) وجائحة أنفلونزا عام ٢٠٠٩ (H1N1).

مراحل جائحة أنفلونزا كما حددتها منظمة الصحة العالمية

المرحلة	الوصف
المرحلة ١	لم يُسجَل أي انتقال للعدوى من فيروسات أنفلونزا منتشرة بين الحيوان إلى الإنسان.
المرحلة ٢	تأكد تسبب فيروس أنفلونزا الحيوانات المنتشر بين حيوانات أليفة أو برية في إصابة الإنسان، ومن ثم اعتُبر أنه يشكل تهديدا محتملا بتفشي جائحة.
المرحلة ٣	تسبب فيروس أنفلونزا متفازر حيواني أو بؤر محدودة من المرض لدى أشخاص ولكنه لم يتسبب في عدوى من إنسان إلى إنسان بما يكفي لإعلان حالة تفشي المرض على مستوى المجموعة.
المرحلة ٤	تأكد انتقال عدوى من إنسان إلى إنسان لفيروس أنفلونزا متفازر حيواني أو حيواني إنساني يمكن أن يتسبب في حالة تفشي المرض على مستوى المجموعة.
المرحلة ٥	تفشي الفيروس من إنسان إلى إنسان في بلدين على الأقل من منطقة من مناطق منظمة الصحة العالمية.
المرحلة ٦	بالإضافة إلى المعايير المحددة في المرحلة ٥، تتسم هذه المرحلة بانتقال الفيروس من إنسان إلى إنسان في بلد واحد آخر على الأقل من منطقة مختلفة من مناطق منظمة الصحة العالمية.
فترة ما بعد الذروة	تكون مستويات انتشار جائحة أنفلونزا في معظم البلدان التي تتخذ تدابير رقابة مناسبة قد انخفضت تحت المستويات المسجلة خلال فترات الذروة.
فترة ما بعد الجائحة	تكون مستويات انتشار الإنفلونزا قد عادت إلى المستويات المسجلة فيما يخص الأنفلونزا الموسمية في معظم البلدان التي تتخذ تدابير رقابة مناسبة.

حددت منظمة الصحة العالمية ست مراحل للإنذار بالجائحة:

١ بطبيعتها، تنتشر فيروسات الأنفلونزا بين الحيوانات، ولا سيما الطيور. وحتى وإن كانت هذه الفيروسات قادرة، من الناحية النظرية، على أن تتحول إلى فيروسات تتسبب في تفشي جوائح، فإنه لم يُسجَل، في **المرحلة ١**، أي انتقال للعدوى من فيروسات منتشرة بين الحيوان إلى الإنسان.

٢ وفي **المرحلة ٢**، تأكد تسبب فيروس أنفلونزا الحيوانات المنتشر بين حيوانات أليفة أو برية في إصابة الإنسان، ومن ثم اعتُبر أنه يشكل تهديدا محتملا بتفشي جائحة.

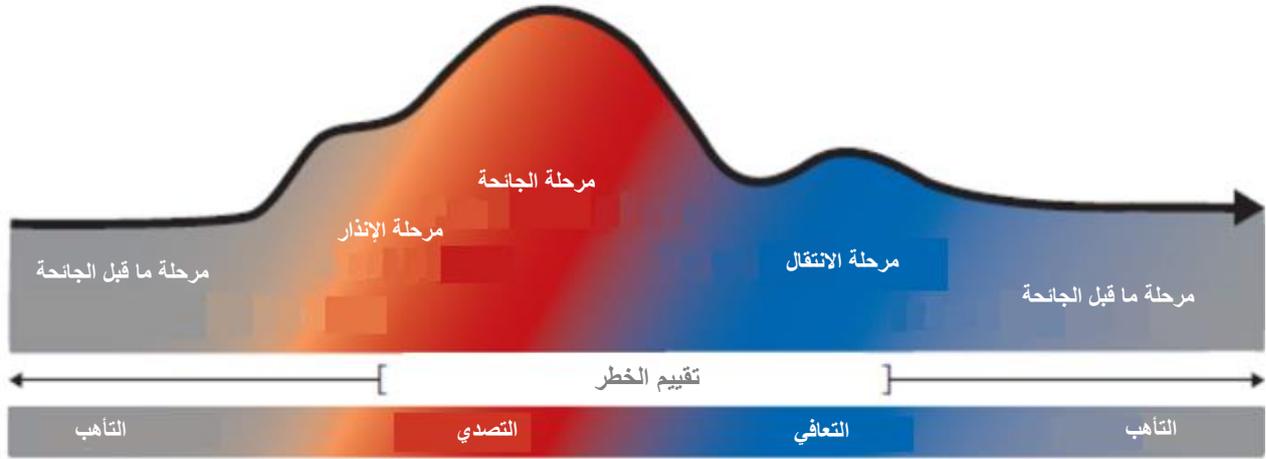
٣ وفي **المرحلة ٣**، تسبب فيروس أنفلونزا متفازر حيواني أو حيواني إنساني في حالات عارضة أو بؤر محدودة من المرض لدى أشخاص ولكنه لم يتسبب في عدوى من إنسان إلى إنسان بما يكفي لإعلان حالة تفشي المرض على مستوى المجموعة. وقد يحدث انتقال عدوى بوجه محدود من إنسان إلى إنسان في ظل ظروف معينة، كالحالة التي يحدث فيها اتصال قريب بين شخص مصاب ومساعد صحي غير محمي مثلا. غير أن انتقال عدوى بوجه محدود في ظل مثل هذه الظروف المقيدة، لا يعني أن الفيروس قد بلغ مستوى عدوى بين الناس للتسبب في إحداث جائحة.

٤ تتسم **المرحلة ٤** بتأكد انتقال عدوى من إنسان إلى إنسان لفيروس أنفلونزا متفازر حيواني أو حيواني إنساني يمكن أن يتسبب في حالة تفشي المرض على مستوى المجموعة. وتشكل إمكانية التسبب في تفشي المرض تفشيا مستديما في مجموعة ما، تحولا تصاعديا كبيرا في خطر الجائحة. وأي بلد يشك أو يتأكد وقوع حدث من هذا القبيل فيه، يجب أن يعجل بالتشاور مع منظمة الصحة العالمية ليتسنى لهما تقييم الوضع معا ولتتخذ البلد المعني قرارا في الشأن إذا اقتضى الأمر تنفيذ عملية لاحتواء الجائحة بسرعة. وتشير المرحلة ٤ إلى ارتفاع ملحوظ في خطر الجائحة، ولكن لا يعني ذلك بالضرورة أن الجائحة أمست قدراً مفضياً.

٥ تتسم **المرحلة ٥** بتفشي الفيروس من إنسان إلى إنسان في بلدين على الأقل من منطقة من مناطق منظمة الصحة العالمية. وحتى إن كانت معظم البلدان غير مضارة خلال هذه المرحلة، فإن إعلان المرحلة ٥ يشكل إشارة قوية بأن خطر الجائحة مُحدد وشيك وأنه لم يبق إلا وقت قصير لإتمام تدابير التخفيف المخطط لها والإبلاغ بها وتنفيذها.

٦ وتتسم **المرحلة ٦**، وهي مرحلة الجائحة، بانتشار الوباء على مستوى المجموعة في بلد واحد آخر على الأقل من منطقة مختلفة من مناطق منظمة الصحة العالمية، بالإضافة إلى المعايير المحددة في المرحلة ٥. ويشير إعلان هذه المرحلة إلى أن الجائحة هي قيد الانتشار عالمياً.

تسلسل مراحل الجائحة*



* يقوم هذا التسلسل على "المعدل العالمي" لعدد الحالات المسجلة عبر الزمن، استناداً إلى تقييم متواصل للمخاطر وبما يتماشى مع تسلسل إدارة المخاطر الطارئة في نطاقها الواسع

وخلال فترة ما بعد الذروة، يكون مستوى انتشار فيروس الأنفلونزا قد عاد إلى المستويات المسجلة عادة في حالات الأنفلونزا الموسمية. ويُحتمل أن يسلك الفيروس الجائحة سلوك فيروس الأنفلونزا الموسمية. وفي هذه المرحلة، من الأهمية بمكان مواصلة عملية المراقبة وتحسين خطط التأهب والتصدي للجائحة، وفقاً لذلك. وقد يقتضي الأمر مرحلة مكثفة للتعافي والتقييم.

وخلال فترة ما بعد الذروة، تكون مستويات انتشار الجائحة في معظم البلدان التي تتخذ تدابير رقابة مناسبة قد انخفضت تحت المستويات المسجلة خلال فترات الذروة. وتشير فترة ما بعد الذروة إلى أن انتشار الجائحة ماضٍ نحو الانخفاض؛ ومع ذلك، يظل من غير المؤكد حدوث موجات إضافية، ويتعين على البلدان أن تكون متأهبة لحدوث موجة ثانية.

وتميزت الجوائح التي حدثت في الماضي بحدوث موجات على مدى شهور. وعند انخفاض مستوى انتشار الجائحة، تتمثل مهمة الاتصالات الحاسمة في موازنة هذه المعلومات مع احتمال وقوع موجة أخرى. وقد تفصل بين موجات الجائحة شهور، وقد يكون الشعور السريع بالاطمئنان أمراً سابقاً لأوانه. ويرد في الشكل أعلاه وصف لمراحل الجائحة ومدى ارتباطها بدورة حياة إدارة الطوارئ (مفهوم تسلسل مراحل الوباء وفقاً لمنظمة الصحة العالمية).

وأصدرت منظمة الصحة العالمية مستنداً توجيهياً بعنوان "إدارة مخاطر الأنفلونزا الجائحة" يعرض نهجاً شاملاً لجميع الأخطار لإدارة المخاطر في حالات الطوارئ. ويرد هذا المستند منشوراً بعدة لغات في الرابط التالي:

www.who.int/influenza/preparedness/pandemic/influenza_risk_management/en/

وتولت الوكالة الأمريكية الفيدرالية لإدارة حالات الطوارئ أيضاً إصدار نموذج خطة متعلقة بحالات الجوائح:

www.fema.gov/media-library/assets/documents/93250

القوائم المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالات الكوارث الطبيعية والجوائح

يشمل هذا التذييل سلسلة من القوائم المرجعية للإجراءات الطارئة الواجب اتخاذها في حالات الكوارث، وهي تهدف إلى تيسير مرحلتها ما قبل وقوع الكوارث (أنشطة التخفيف من آثار الكوارث والتأهب لها) وما بعدها (أنشطة التصدي للكوارث والتعافي منها). وهي تشمل قائمة مرجعية بالإجراءات الحاسمة (لا تخص أخطاراً محددة) وسلسلة من القوائم المرجعية من أجل المكتب المركزي (الإدارة العليا) والمكاتب الميدانية (مرافق المعالجة، ومكاتب البريد، ونقاط البيع بالتجزئة) مخصصة لخطر طبيعي محدد. وكل قائمة مرجعية من القوائم التي تخص أخطاراً محددة مرمّزة بالألوان بغية التمييز بين:

- **التدابير الواجب اتخاذها قبل وقوع الكارثة وخلالها؛**
- **إجراءات التصدي خلال أول ثماني وأربعين ساعة بعد وقوع الكارثة؛**
- **تدابير التعافي بعد انقضاء أول ثماني وأربعين ساعة.**

ويمكن أن تعدّ هذه القوائم المرجعية نموذجاً أولياً يتعيّن تكيفه ومواصلة تنقيحه بحسب الاحتياجات الخاصة وقابلية انطباق المخاطر الطبيعية الواردة في دليل إدارة مخاطر الكوارث. وقد أُستعين بأفضل الممارسات في القطاع لتجميع القوائم المرجعية الأولية التي يجب استعراضها وتحديثها بشكل دائم بحسب التغييرات التشغيلية أو التغييرات في البنية الأساسية والتوصيات الواردة في التقارير الصادرة بعد اتخاذ التدابير عقب إجراء تمارين أو وقوع أحداث فعلية. ويُشجّع المستثمرون البريديون على الإلمام بالقوائم المرجعية ونشرها بين موظفيهم. ويجب استعراضها تأهباً لكل موسم من مواسم الأعاصير المدارية/الأعاصير/أعاصير التيفون كما يجب أن تشكّل الأساس الذي يُستند إليه في التخطيط للتصدي للأحداث المعلن عنها وغير المعلن عنها.



باء-١ القوائم المرجعية للتدابير الحاسمة المكتب المركزي

باء-١ القوائم المرجعية للتدابير الحاسمة - المكتب المركزي

الأشخاص

تقييم الوضع والتدابير الواجب اتخاذها

إجراء تقييم أولي لمبنى
المكتب المركزي مباشرةً
بعد حدوث الكارثة
الطبيعية يشمل:



كل الموظفين والزوار والمتعاقدين؛



حال الموظفين بالمكتب المركزي ودرجة الإصابات وعددها؛



الاتصال بالمركز المحلي للإسعافات الأولية في حال وجود مصابين وتقديم تفاصيل عن الإصابات؛



تعيين أحد الموظفين لرصد ما يبثه الإعلام المحلي (الإذاعة والتلفزيون) بما في ذلك التقارير الوطنية عن الأحوال الجوية؛



تنشيط فريق إدارة حالات الطوارئ في المكتب المركزي بما في ذلك الإدارة العليا والموظفون الأساسيون. ووضع جدول زمني على مدار ٢٤ ساعة إذا لزم الأمر؛



تحديد وتعيين شخص لمتابعة جميع القرارات والاتصالات الصادرة عن مركز عمليات الطوارئ والواردة إليه وتسجيلها؛



تحديد ما إذا كان هناك احتمال أن يتفاقم الحدث أو يتسبب في ضرر إضافي أو يشكل تهديداً للأرواح؛



تشجيع الموظفين بالموقع على البقاء داخل المرافق إذا كان توجههم إلى منازلهم قد يعرضهم للخطر؛



الاتصال بالموظفين الذين يعملون بعيداً عن المكتب المركزي في وقت الحدث لتزويدهم بالتعليمات الخاصة بسلامتهم وإطلاعهم على الوضع والأضرار الناجمة عن الحدث؛



نشر المعلومات على الموظفين كلما أُتيحت تحديثات عبر الإعلام والسلطات المحلية/الوطنية؛



إذا تعذر استمرار العمليات بالمكتب المركزي، ينبغي إصدار تعليمات إلى جميع الموظفين به بالتوجه إلى مرفق بديل يحدده المسؤول في حالات الطوارئ. (لمزيد من التفاصيل، انظر خطة استمرارية الأعمال)؛



إذا طرأ الحدث خارج ساعات العمل العادية، ينبغي تشجيع الموظفين على الاستعانة بالإعلام المحلي وخط الاتصال المباشر الخاص بهم في حالات الطوارئ، إذا وُجد، لتلقي تعليمات الإبلاغ؛



التنسيق مع المعنيين بالموارد الداخلية (الموارد البشرية والاتصالات) لتحديث رسائل خط الاتصال المباشر الصادرة إلى الموظفين العاملين في المكتب المركزي في حالات الطوارئ على صعيد إجراءات الإبلاغ والمواقع عند الاقتضاء.

باء-١ القوائم المرجعية للتدابير الحاسمة - المكتب المركزي

المتلكات

إجراء تقييم أولي لمبنى المكتب المركزي؛	<input type="checkbox"/>
تحديد ما إذا كانت هناك أي حالات غير آمنة في مبنى المكتب المركزي قد تثير مخاوف بشأن سلامة الموظفين أو العامة وصحتهم أو مخاوف بشأن البيئة؛	<input type="checkbox"/>
الصلاحية التشغيلية للمرافق، مع إيلاء اهتمام خاص للهواتف وروائح الغازات أو الدخان؛	<input type="checkbox"/>
تحديد ما إذا كان هناك ما يبرر إخلاء مبنى المكتب المركزي في ضوء الحدث والظروف؛	<input type="checkbox"/>
تحديد الحجم الأولي للضرر الذي لحق بمبنى المكتب المركزي والإصلاحات المطلوبة؛	<input type="checkbox"/>
تحديد النظم الرئيسية (الماء، التيار الكهربائي، الغاز، الوقود) الواجب تأمينها؛	<input type="checkbox"/>
اتصال بدائرة المرافق (ادخل رقم الهاتف ___) من أجل تقييم الضرر والإصلاحات؛	<input type="checkbox"/>
فيما يخص الأحداث الأوسع نطاقاً، الاتصال بالمرافق البريدية داخل المنطقة المتضررة بأسرع وقت ممكن بالاستعانة بالبروتوكولات المعمول بها؛	<input type="checkbox"/>
إذا لم يتضرر مبنى المكتب المركزي بسبب الكارثة الطبيعية، فينبغي إجراء تقييم لتأثيرها على المكاتب الميدانية.	<input type="checkbox"/>

المنتجات

ضمان أمن مبنى المكتب المركزي وأصوله. ويشمل ذلك البريد والطابع والمخزونات والأشياء الثمينة والحواسيب والملفات الورقية التي لا يمكن تعويضها الاتصال بوكالات إنفاذ القانون والشرطة المحلية بحسب الاقتضاء.	<input type="checkbox"/>
التواصل مع سلطات إنفاذ القوانين والشرطة المحلية عند الاقتضاء.	<input type="checkbox"/>
جمع معلومات عن جهات الاتصال من الموظفين في المكتب المركزي والمكاتب الميدانية إذا لم يكونوا بالفعل خارج الموقع.	<input type="checkbox"/>

تقييم الوضع والتدابير الواجب اتخاذها

إجراء تقييم أولي لمبنى المكتب المركزي مباشرةً بعد حدوث الكارثة الطبيعية يشمل:

التدابير الأولية
الحاسمة

قبل الحدث وخلال

باء-١-١ القائمة المرجعية للتدابير الحاسمة القائمة المرجعية للتدابير
الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الزوابع - المكتب المركزي

المهام

إذا كان من المحتمل أن يكون المكتب المركزي محل إنذار لإمكانية تعرضه لزوابع أو محل تحذير من خطر تعرضه لزوابع، ينبغي توجيه إنذار لكل الموظفين في المكتب المركزي للتوجه إلى المواقع المحددة للاحتواء داخل المبنى نفسه. الاستعداد للاحتواء مباشرة إذا دوت صفارات الإنذار بخطر ذي صلة بالأحوال الجوية.



إذا تم توجيه الموظفين نحو مواقع للاحتواء داخل المبنى، التأكد من أن جميع الموظفين قد التحقوا بالمواقع المحددة دون استثناء (إجراء تعداد لهم). التقيد بخطة إخلاء المكتب المركزي في حالات الطوارئ.



رصد تقارير الإذاعة والتلفزيون لتحديد التدابير التي يتعين اتخاذها في المكتب المركزي لضمان سلامة الموظفين. التقيد بجميع إرشادات الطوارئ المحلية.



اتخاذ التدابير المناسبة بغية عزل المناطق المتضررة من المرفق. إغلاق جميع المرافق المتضررة إذا أمكن (الغاز، الماء).



عندما يصبح الوضع آمناً، ينبغي تحديد ما إذا كان هناك موظفون مصابون أو مفقودون. الاتصال بالمركز المحلي للإسعافات الأولية للحصول على الدعم الطبي والدعم في عمليات البحث.



تحديث دليل ومعلومات اتصالات الطوارئ الخاصة بالمكاتب الميدانية.



إذا لم يتأثر مبنى المكتب المركزي بالحدث، فينبغي تحديد ما إذا كانت هناك مكاتب ميدانية قد تضررت وتطبيق ما ورد في القائمة المرجعية الخاصة بحالات الطوارئ الميدانية.



رصد التقارير الإعلامية والإنذارات بالأخطار ذات الصلة بالأحوال الجوية.



إبلاغ الموظفين بطرق الإجلاء وبالطرق المقطوعة وبأي نشرات إخبارية صادرة عن الدولة والحكومة المحلية.



إطلاع موظفي المكاتب الميدانية على الوضع وتزويدهم بالمستجدات بحسب الاقتضاء.



تطبيق عملية للتأكد من توثيق جميع الاجتماعات والاحتفاظ بجميع الوثائق لاستعراضها لاحقاً.



في حال تنشيط المكاتب الميدانية خارج المنطقة التي من المحتمل أن تضربها الزوابع، ينبغي التأكد من أنها تطبق خططاً وإجراءات لتنفيذ عمليات تغيير العنوان بمواقع.



المساعدة على إنشاء مواقع لحالات الطوارئ.



تذكير المكاتب الميدانية بصف مركباتهم بغية تخفيف الضرر (صف المركبة جوار الأخرى أو صف المركبة خلف الأخرى)



التأكد من أن مراكز معالجة البريد تطبق خطة للتزويد بالوقود في حالات الطوارئ إذا لم يتيسر الوقود في محطات الوقود المحلية.



ضمان اتصال المكاتب الميدانية بالسلطات المحلية لمعرفة ما إذا كان الموظفون المحليون سيدعون إلى الإجلاء الإلزامي ومكانه والظروف التي ستواجهه.



ضمان وضع المكاتب الميدانية (مرافق المعالجة، ومكاتب البريد) لخطط لنقل برامج الفرز الخاصة بها إلى مرافق بديلة.



إجراءات التصدي

أول ٤٨ ساعة

باء-١-١ القائمة المرجعية للتدابير الحاسمة القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الزوابع - المكتب المركزي

المهام

وفي حال أن ألحقت الزوابع أو الرياح العاتية الضرر بمبنى المكتب المركزي، ينبغي تنشيط فريق إدارة حالات الطوارئ ومركز عمليات الطوارئ عند الاقتضاء لدعم جهود التقييم والاتصال.	<input type="checkbox"/>
إعداد تقارير عن الوضع بشكل منتظم وإتاحة المستندات على صعيد الأشخاص والممتلكات والمنتجات.	<input type="checkbox"/>
ضمان تسجيل تفاصيل الحدث الطارئ.	<input type="checkbox"/>
التباحث مع الفريق المحلي للإسعافات الأولية من أجل تحديد حجم الأضرار في المنطقة والمدة التي قد يظل فيها مبنى المكتب المركزي متأثراً بالحدث الطارئ.	<input type="checkbox"/>
تحديد ما إذا كان ينبغي نقل عمليات المكتب المركزي إلى مرفق بديل. وقد تستدعي الحوادث التي من المتوقع أن تدوم ٢٤ ساعة أو أكثر تحديد موقع بديل.	<input type="checkbox"/>
ضمان سلامة الموظفين.	<input type="checkbox"/>
المواظبة على إطلاع الموظفين على الوضع ومراجعة ما هو متوقع قبل فترة العمل التالية. إطلاع الموظفين على أماكن استئناف العمل. توجيه رسائل إلى الموظفين بشأن تدابير السلامة المتصلة بهذا الحدث. تعميم رقم خط الاتصال المباشر الخاص بالموظفين في حالات الطوارئ، إذا وُجد.	<input type="checkbox"/>
إخطار الوكالات الوطنية المعنية في حال نقل عمليات المكتب المركزي إلى مرفق بديل.	<input type="checkbox"/>
إذا كانت الأضرار التي لحقت بالمرفق أو التأثيرات على المنطقة المتاخمة شديدة، ينبغي التخطيط لتنشيط خطة لاستمرار أعمال المكتب المركزي. في حال نقل العمليات إلى مرفق بديل، ينبغي إطلاع المكاتب الميدانية وأصحاب المصلحة الخارجيين بحسب الاقتضاء.	<input type="checkbox"/>
الاتصال بموظفي المكاتب الميدانية. وقد يكون الضغط عالياً على الشبكات الخلوية وخطوط الهواتف الأرضية، لذا ينبغي النظر في الاستعانة بالرسائل النصية القصيرة (SMS) وخدمات الاتصالات ذات الأولوية، إذا وُجدت. استخدام الهواتف الساتلية، إذا وُجدت.	<input type="checkbox"/>
تحديد حجم انقطاع التيار الكهربائي ومدى الحاجة إلى مولدات الطاقة/وقود لحالات الطوارئ.	<input type="checkbox"/>
التخطيط لإتاحة الوجبات الجاهزة والماء المعبأ في زجاجات من أجل فريق إدارة حالات الطوارئ أولاً، ومن أجل الموظفين إذا ما احتموا بملاجئ.	<input type="checkbox"/>
ضمان أمن الأصول البريدية (البريد، والطابع، والأموال).	<input type="checkbox"/>
إجراء تقييم أولي للأضرار، ويمكن أن يضطلع بذلك فريق متعدد التخصصات يتألف من مهندسي إنشاءات ومختصين في البيئة والسلامة والأمن.	<input type="checkbox"/>
رصد تقارير الإذاعة والتلفزيون لتحديد التدابير التي يتعين اتخاذها في المكتب المركزي لضمان سلامة الموظفين. التقيد بجميع الإرشادات المحلية في حالات الطوارئ.	<input type="checkbox"/>

تدابير التعافي

بعد انقضاء أكثر من

٤٨ ساعة

باء-١-١ القائمة المرجعية للتدابير الحاسمة القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الزوابع - المكتب المركزي

المهام

التنسيق مع السلطات المحلية وشرطة البريد وفريق صيانة المرافق لتحديد ما إذا كان مبنى المكتب المركزي آمناً لاستئناف العمل أم أن من الضروري إزالة التلوث/التنظيف قبل الدخول إليه مرة أخرى.



الاتصال بفريق صيانة المرافق للحصول على الدعم في مجال تقييم حالة مبنى المكتب المركزي والإصلاحات الواجب تنفيذها. ينبغي تركيز عمليات التعافي أولاً على التخلص من الحطام واستعادة المرافق ومن ثم إعادة التأهيل وإعادة البناء.



تغطية النوافذ المكسورة بغطاء بلاستيك والأسقف المتشقة بمشتمعات سميكة لمنع تسرب ماء الأمطار داخل المبنى.



متابعة مدى تقدم أعمال الإصلاح واستئناف جميع العمليات الضرورية. الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن تكاليف استئناف العمل والتعافي لأغراض التأمين.



إذا ضربت الزوابع المكاتب الميدانية، ينبغي تنسيق عمليات الدعم والمساعدة وتعبئة الوحدات المتنقلة لتجميع البريد وتوزيعه.



توفير الدعم للمكاتب الميدانية المتضررة من جراء الزوابع من أجل معالجة الزيادة الكبيرة المتوقعة في طلبات تغيير العنوان.



إذا صدرت تعليمات لموظفي المكتب المركزي للعمل في مرفق بديل، ينبغي وضع خطة لعودتهم حالما يتم إصلاح مبنى المكتب المركزي.



ضمان إبلاغ جميع الموظفين عند انتهاء الحدث الطارئ.



التنسيق لعقد اجتماع مع موظفي فريق إدارة حالات الطوارئ بعد اتخاذ التدابير المطلوبة وتقديم تقرير عنها لتحديد ما إذا كان من الضروري تحديث أو تغيير الخطط أو الإجراءات أو الاتصالات. أخذ التعليقات ذات الصلة بعين الاعتبار في التقرير النهائي الذي يعقب اتخاذ التدابير وفي خطة التدابير التصحيحية.



باء-١-٢ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الفيضانات/الفيضانات الخاطفة - المكتب المركزي

المهام

- ضمان تنفيذ جميع التدابير التصحيحية الواردة في التقارير الصادرة عن التدابير المتخذة في الموسم السابق.
- رصد الإنذارات ذات الصلة بالأحوال الجوية (المنظمة العالمية للأرصاد الجوية، والوكالات الوطنية) والتقارير الإعلامية.
- إذا كان من المحتمل أن تؤثر الفيضانات في مبنى المكتب المركزي، فينبغي التأهب لإخلاء المرفق، وإجراء تعداد للموظفين، ونقل الواجبات الوظيفية بحسب ما تفضيه الظروف.
- إذا لم يتأثر مبنى المكتب المركزي بهذا الحدث، ينبغي تحديد ما إذا كانت المكاتب الميدانية قد تأثرت وتنفيذ الإجراءات الطارئة الميدانية.
- تحديث دليل ومعلومات اتصالات الطوارئ الخاصة بالمكتب المركزي.
- إذا اجتاحت الفيضانات مبنى المكتب المركزي، فينبغي إخلاء المبنى أو الاحتماء بموقع داخله بحسب ما تفضيه الظروف. التقيّد بخطة إخلاء المكتب المركزي في حالة الطوارئ. ويحذ الإخلاء قبل اجتياح ماء الفيضانات المرفق.
- إطلاع موظفي المكاتب الميدانية على الوضع وتزويدهم بالمستجدات بحسب الاقتضاء.
- تطبيق عملية للتأكد من توثيق جميع الاجتماعات والاحتفاظ بجميع الوثائق لاستعراضها لاحقاً.
- إصدار تكليف بالمهام والتأكد من أن موظفي المكتب المركزي والمكاتب الميدانية قد أنجزوا المهام المتعلقة بالتأهب.
- في حال تنشيط المكاتب الميدانية خارج المنطقة التي من المحتمل أن تجتاحها الفيضانات، ينبغي التأكد من أنها تطبق خططاً وإجراءات لتنفيذ عمليات تغيير العنوان بمواقع الملاجئ.
- المساعدة على إنشاء مواقع بديلة للمرافق المتضررة في حالة الطوارئ.
- تكليف المكاتب الميدانية بتعطيل عمل صناديق تجميع البريد في المناطق المحتمل تضررها من جراء الفيضانات.
- نقل مركبات المكتب المركزي إلى أراضي مرتفعة (مواقع محددة مسبقاً) إذا سمح الوقت. ضمان نقل الأصول بما فيها البريد والطابع والأموال والسجلات الرئيسية والمعدات الإلكترونية إلى مستوى لا يتوقع وصول الماء إليه للحد من الأضرار.
- رصد الطرق المغلقة والطرق البديلة للإجلاء. رصد الإعلام المحلي للاطلاع على التقارير المتصلة بالحدث. إخطار الموظفين بطرق الإجلاء وبالطرق المغلقة وبأي نشرات إخبارية صادرة عن الدولة والحكومة المحلية.
- ضمان قيام المكاتب الميدانية بتقييم إمكانية اجتياح الفيضانات مواقع صف السيارات، ووضع الخطط لنقل المركبات إلى أراضي أكثر ارتفاعاً، وتزويد جميع المركبات بالوقود.
- ضمان وضع المكاتب الميدانية لخطة لتزويد المركبات ومولدات الطاقة بالوقود في حالات الطوارئ إذا لم يتوفر الوقود في المحطات المحلية.
- ضمان اتصال المرافق بالسلطات المحلية لمعرفة ما إذا كان الموظفون المحليون سيدعون إلى الإجلاء الإلزامي ومكانه والظروف التي ستجبهه.
- تحديد أماكن تدفق وتجمّع الماء والحطام حول مبنى المكتب المركزي وتحويل مجاري التدفق المحددة بوضع الحواجز (أكياس الرمل، وأكياس الحصى، ولفافات الألياف، والأخشاب، والخشب الرقائقي، ومشمعات البلاستيك، والسدادات المطاطية، والحواجز الخرسانية).
- ضمان وضع المرافق لخطط لنقل برامج الفرز الخاصة بها إلى مرافق بديلة.

باء-١-٢ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الفيضانات/الفيضانات الخاطفة - المكتب المركزي

إجراءات التصدي

أول ٤٨ ساعة

المهام

تنشيط فريق إدارة حالات الطوارئ ومركز عمليات الطوارئ بحسب الاقتضاء على مستوى المكتب المركزي لدعم جهود التقييم والاتصال. تعيين شخص لتسجيل القرارات ومتابعتها.



ضمان سلامة الموظفين. وعادة ما تكون مياه الفيضانات ملوثة بمياه المجاري والمواد الكيميائية والحيوانات البرية الخطرة مثل التماسيح والثعابين. التقيّد بالإجراءات المطبقة فيما يخص معدات حماية الأفراد.



إعداد تقارير عن الوضع بشكل منتظم وإتاحة المستندات على صعيد الأشخاص والممتلكات والمنتجات.



النظر في تنشيط خطة لاستمرار أعمال المكتب المركزي ونقل عملياته إلى مرفق بديل إذا أن كانت الأضرار التي لحقت بمبنى المكتب المركزي أو التأثيرات على المنطقة المتاخمة شديدة. قد تستدعي الأحداث التي تدوم ٢٤ ساعة أو أكثر تنشيط موقع بديل. إبلاغ المكاتب الميدانية وأصحاب المصلحة الخارجيين بحسب الاقتضاء في حال نقل العمليات إلى مرفق بديل.



الاتصال بموظفي المكاتب الميدانية. وقد يكون الضغط عالياً على الشبكات الخلوية وخطوط الهواتف الأرضية، لذا ينبغي النظر في الاستعانة بالرسائل النصية القصيرة (SMS) وخدمات الاتصالات ذات الأولوية، إذا وُجدت. استخدام الهواتف الساتلية، إذا وُجدت.



تحديد حجم انقطاع التيار الكهربائي ومدى الحاجة إلى مولدات طاقة/وقود لحالات الطوارئ.



التخطيط لإتاحة الوجبات جاهزة والماء المعبأ في زجاجات من أجل فريق إدارة حالات الطوارئ أولاً، ومن أجل الموظفين إذا ما احتتموا بملاجئ.



ضمان أمن الأصول البريدية (البريد، والمركبات، والطوايع، والأموال).



إجراء تقييم أولي للأضرار، ويمكن أن يضطلع بذلك فريق متعدد التخصصات يتألف من مهندسي إنشاءات ومختصين في البيئة والسلامة والأمن.



المواظبة على إطلاع الموظفين على الوضع ومراجعة ما هو متوقع قبل فترة العمل التالية. إطلاع الموظفين على أماكن استئناف العمل. توجيه رسائل إلى الموظفين بشأن تدابير السلامة المتصلة بهذا الحدث. تعميم رقم خط الاتصال المباشر الخاص بالموظفين في حالات الطوارئ، إذا وُجد.



رصد تقارير الإذاعة والتلفزيون لتحديد التدابير التي يتعين اتخاذها في المكتب المركزي لضمان سلامة الموظفين. التقيّد بجميع إرشادات الطوارئ المحلية.



تدابير التعافي

بعد انقضاء أكثر من

٤٨ ساعة

باء-١-٢ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الفيضانات/الفيضانات الخاطفة - المكتب المركزي

المهام

التنسيق مع السلطات المحلية وشرطة البريد وفريق صيانة المرافق لتحديد ما إذا كان مبنى المكتب المركزي آمناً لاستئناف العمل أم أن من الضروري إزالة التلوث/التنظيف قبل الدخول إليه مرة أخرى.



مباشرة بعد انحسار مياه الفيضان، ينبغي تركيز الجهود الأولية على شفط الماء من المبنى وتجفيف محتوياته. وسيطلب هذا الأمر مراوح ومزيلات رطوبة. وقد يكون من الضروري إزالة الأبسطه وعوازل الحوائط المبتلة. وقد يتطلب التخلص من مياه الفيضان والعفن الدعم من مقاول متخصص. وسيبدأ العفن في النمو في غضون ٢٤-٤٨ ساعة رهناً بمستوى الرطوبة ودرجة الحرارة.



متابعة مدى تقدم أعمال الإصلاح واستئناف جميع العمليات الضرورية. الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن تكاليف استئناف العمل والتعافي لأغراض التأمين.



في حال ما إذا اجتاحت مياه الفيضان المكاتب الميدانية، ينبغي تنسيق عمليات الدعم والمساعدة وتعبئة الوحدات المتنقلة لتجميع البريد وتوزيعه.



تقديم توجيهات فيما يخص معالجة البريد، والأموال، والطابع، التي لعلها تكون قد تضررت بمياه الفيضان.



توفير الدعم للمكاتب الميدانية المتضررة من جراء الفيضانات من أجل معالجة الزيادة الكبيرة المتوقعة في طلبات تغيير العنوان.



إذا صدرت تعليمات لموظفي المكتب المركزي للعمل في مرفق بديل، ينبغي وضع خطة لعودتهم حالما يتم إصلاح مبنى المقر.



ضمان إبلاغ جميع الموظفين عند انتهاء الحدث الطارئ.



التنسيق لعقد اجتماع مع موظفي فريق إدارة حالات الطوارئ بعد اتخاذ التدابير المطلوبة وتقديم تقرير عنها لتحديد ما إذا كان من الضروري تحديث أو تغيير الخطط أو الإجراءات أو الاتصالات. أخذ التعليقات ذات الصلة بعين الاعتبار في التقرير النهائي الذي يعقب اتخاذ التدابير وفي خطة التدابير التصحيحية.



التدابير الأولية
الحاسمة

قبل الحدث وخلال

باء-١-٣ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة
الأعاصير المدارية/الأعاصير/أعاصير تيفون - المكتب المركزي

المهام

ضمان تنفيذ جميع التدابير التصحيحية الواردة في التقارير الصادرة عن التدابير المتخذة في الموسم السابق.	<input type="checkbox"/>
رصد الإنذارات ذات الصلة بالأحوال الجوية (المنظمة العالمية للأرصاد الجوية، والوكالات الوطنية) والتقارير الإعلامية.	<input type="checkbox"/>
إذا تم التنبؤ بوقوع أعاصير مدارية/أعاصير/أعاصير تيفون على مبنى المكتب المركزي، ينبغي تنشيط فريق إدارة حالات الطوارئ و/أو مركز عمليات الطوارئ بحسب الاقتضاء لتوفير الدعم لجهود التقييم والاتصال. تعيين شخص لتسجيل القرارات ومتابعتها.	<input type="checkbox"/>
تحديث دليل ومعلومات اتصالات الطوارئ الخاصة بالمكتب المركزي.	<input type="checkbox"/>
إذا لم يتضرر مبنى المكتب المركزي من جراء هذا الحدث، فينبغي تحديد ما إذا كانت هناك مكاتب ميدانية قد تضررت، وتنفيذ الإجراءات الميدانية الطارئة.	<input type="checkbox"/>
رهنأ بالحالة، ينبغي التخطيط لإصدار إخطار بإغلاق المكتب المركزي قبل حدوث الأعاصير المدارية/الأعاصير/أعاصير تيفون. ومن المحتمل أن تهب رياح مدمرة، وعواصف هوجاء، وتهطل أمطار غزيرة، تتسبب في فيضانات داخلية قبل حدوث الأعاصير المدارية/الأعاصير/أعاصير تيفون وبعدها.	<input type="checkbox"/>
إخطار الموظفين بطرق الإجلاء، والطرق المغلقة، وأي نشرات إخبارية صادرة عن الحكومة الوطنية أو المحلية.	<input type="checkbox"/>
إطلاع الموظفين على الوضع وتزويدهم بالمستجدات عند الاقتضاء.	<input type="checkbox"/>
تطبيق عملية للتأكد من توثيق جميع الاجتماعات والاحتفاظ بجميع الوثائق لاستعراضها لاحقاً.	<input type="checkbox"/>
في حال تنشيط المكاتب الميدانية خارج المنطقة التي من المحتمل أن تضربها الأعاصير المدارية/الأعاصير/أعاصير تيفون، ينبغي التأكد من أنها تطبق خططاً وإجراءات لتنفيذ عمليات تغيير العنوان بمواقع الملاجئ.	<input type="checkbox"/>
المساعدة على إنشاء مواقع بديلة للمكاتب الميدانية داخل المنطقة المتضررة.	<input type="checkbox"/>
التأكد من تطبيق عملية لتعطيل صناديق تجميع البريد في المناطق التي من المحتمل تضررها من جراء الأعاصير المدارية/الأعاصير/أعاصير تيفون.	<input type="checkbox"/>
تزويد مركبات المكتب المركزي بالوقود مرة أخرى وصّفها في أرض أكثر ارتفاعاً محددة مسبقاً لتخفيف الضرر (صف المركبة جوار الأخرى أو صف المركبة خلف الأخرى). ضمان أمن الأصول بما فيها البريد والطابع والأموال والسجلات الرئيسية والمعدات الإلكترونية ونقلها إلى مستوى لا يتوقع وصول الماء إليه للحد من الأضرار.	<input type="checkbox"/>
التأكد من أن المكاتب الميدانية تقيّم احتمال أن تجتاح الفيضانات مواقع صف السيارات، وتضع الخطط لنقل المركبات إلى أراضي أكثر ارتفاعاً، وتزود جميع المركبات بالوقود.	<input type="checkbox"/>
ضمان وضع المكاتب الميدانية لخطة لتزويد المركبات ومولدات الطاقة بالوقود في حالات الطوارئ إذا لم يتوفر الوقود في المحطات المحلية.	<input type="checkbox"/>
ضمان اتصال المكاتب الميدانية بالسلطات المحلية لمعرفة ما إذا كان الموظفون المحليون سيدعون إلى الإجلاء الإلزامي ومكانه والظروف التي ستواجهه.	<input type="checkbox"/>
في حال التنبؤ بحدوث فيضانات، تحديد أماكن تدفق وتجمّع الماء والحطام حول مبنى المكتب المركزي وتحويل مجاري التدفق المحددة بوضع الحواجز (أكياس الرمل، وأكياس الحصى، ولفافات الألياف، والأخشاب، والخشب الرقائقي، ومشمعات البلاستيك، والسدادات المطاطية، والحواجز الخرسانية).	<input type="checkbox"/>
ضمان وضع المكاتب الميدانية (منشآت المعالجة ومكاتب البريد) لخطط لنقل برامج الفرز الخاصة بها إلى مرافق بديلة.	<input type="checkbox"/>

إجراءات التصدي

أول ٤٨ ساعة

باء-١-٣ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الأعاصير المدارية/الأعاصير/أعاصير التيفون - المكتب المركزي

المهام

إثر وقوع الأعاصير المدارية/الأعاصير/أعاصير تيفون أول الأمر، ينبغي تكليف فريق إدارة حالات الطوارئ بالمكتب المركزي بحصر حدود المناطق المتضررة.	<input type="checkbox"/>
ضمان سلامة الموظفين المشتركين في إجراءات التصدي.	<input type="checkbox"/>
إعداد تقارير عن الوضع بشكل منتظم وإتاحة المستندات على صعيد الأشخاص والممتلكات والمنتجات.	<input type="checkbox"/>
ضمان تسجيل تفاصيل الحدث الطارئ، وضمان إتاحة تحديثات للتقارير عن الوضع بشكل منتظم.	<input type="checkbox"/>
النظر في تنشيط خطة لاستمرار أعمال المكتب المركزي ونقل عملياته إلى مرفق بديل إذا أن كانت الأضرار التي لحقت بمبنى المكتب المركزي أو التأثيرات على المنطقة المتاخمة شديدة. قد تستدعي الأحداث التي تدوم ٢٤ ساعة أو أكثر تنشيط موقع بديل. إبلاغ المكاتب الميدانية وأصحاب المصلحة الخارجيين بحسب الاقتضاء في حال نقل العمليات إلى مرفق بديل.	<input type="checkbox"/>
الاتصال بموظفي المكاتب الميدانية. وقد يكون الضغط عالياً على الشبكات الخلوية وخطوط الهواتف الأرضية، لذا ينبغي النظر في الاستعانة بالرسائل النصية القصيرة (SMS) وخدمات الاتصالات ذات الأولوية، إذا وُجدت. استخدام الهواتف الساتلية، إذا وُجدت.	<input type="checkbox"/>
تحديد حجم انقطاع التيار الكهربائي ومدى الحاجة إلى مولدات طاقة/وقود لحالات الطوارئ.	<input type="checkbox"/>
التخطيط لإتاحة الوجبات الجاهزة والماء المعبأ في زجاجات من أجل فريق إدارة حالات الطوارئ أولاً، ومن أجل الموظفين إذا ما احتتموا بملاجئ.	<input type="checkbox"/>
ضمان أمن الأصول البريدية (البريد، والطابع، والأموال).	<input type="checkbox"/>
إجراء تقييم أولي للأضرار، ويمكن أن يضطلع بذلك فريق متعدد التخصصات يتألف من مهندسي إنشآت ومختصين في البيئة والسلامة والأمن.	<input type="checkbox"/>
المواظبة على إطلاع الموظفين على الوضع ومراجعة ما هو متوقع قبل فترة العمل التالية. إطلاع الموظفين على أماكن استئناف العمل. توجيه رسائل إلى الموظفين بشأن تدابير السلامة المتصلة بهذا الحدث. تعميم رقم خط الاتصال المباشر الخاص بالموظفين في حالات الطوارئ، إذا وُجد.	<input type="checkbox"/>
مواصلة رصد تقارير الإذاعة والتلفزيون لتحديد التدابير التي يتعين اتخاذها في المكتب المركزي لضمان سلامة الموظفين. التقيّد بجميع إرشادات الطوارئ المحلية.	<input type="checkbox"/>

باء-١-٣ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الأعاصير المدارية/الأعاصير/أعاصير التيفون - المكتب المركزي

المهام

تدابير التعافي

بعد انقضاء أكثر من

٤٨ ساعة

التنسيق مع السلطات المحلية وشرطة البريد وفريق صيانة المرافق لتحديد ما إذا كان مبنى المكتب المركزي آمناً لاستئناف العمل أم أن من الضروري إزالة التلوث/التنظيف قبل الدخول إليه مرة أخرى.



مباشرة بعد انحسار مياه الفيضان وهدوء الرياح، تركيز الجهود الأولية على شطف الماء من المبنى وتجفيف محتوياته. وسيتطلب هذا مراوح ومزيلات رطوبة. وقد يكون من الضروري إزالة الأبسطه وعوازل الحوائط المبتلة. وقد يتطلب التخلص من مياه الفيضان والعفن دعم مقاول متخصص. وسيبدأ العفن في النمو في غضون ٢٤-٤٨ ساعة رهناً بمستوى الرطوبة ودرجة الحرارة.



تغطية النوافذ المكسورة بغطاء بلاستيك والأسقف المتشققة بمشععات سميكة لمنع تسرب ماء الأمطار داخل المبنى.



تكليف موظفي مركز عمليات الطوارئ (على مدار الساعة) بتنسيق تدابير التعافي.



متابعة مدى تقدم أعمال الإصلاح واستئناف جميع العمليات الضرورية. الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن تكاليف استئناف العمل والتعافي لأغراض التأمين.



إذا ضربت الأعاصير مدارية/الأعاصير/أعاصير تيفون المكاتب الميدانية، ينبغي تنسيق عمليات الدعم والمساعدة وتعبئة الوحدات المتنقلة لتجميع البريد وتوزيعه.



توفير الدعم للمكاتب الميدانية المتضررة من جراء الأعاصير مدارية/الأعاصير/أعاصير تيفون من أجل معالجة الزيادة المتوقعة في طلبات تغيير العنوان.



إذا صدرت تعليمات لموظفي المكتب المركزي للعمل في مرفق بديل، ينبغي وضع خطة لعودتهم حالما يتم إصلاح مبنى المكتب المركزي.



ضمان إبلاغ جميع الموظفين عند انتهاء الحادث الطارئ.



التنسيق لعقد اجتماع مع موظفي فريق إدارة حالات الطوارئ بعد اتخاذ التدابير المطلوبة لتقديم تقرير عنها وتحديد ما إذا كان من الضروري تحديث أو تغيير الخطط أو الإجراءات أو الاتصالات. أخذ التعليقات ذات الصلة بعين الاعتبار في التقرير النهائي الذي يعقب اتخاذ التدابير وفي خطة التدابير التصحيحية.



التدابير الأولية الحاسمة

قبل الحدث وخلال

باء-١-٤ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الزلازل - المكتب المركزي

المهام

ضمان تنفيذ جميع التدابير التصحيحية الواردة في التقارير الصادرة عن التدابير المتخذة في الموسم السابق.

إثر تضرر المكتب المركزي من جراء الزلازل، ينبغي تنشيط فريق إدارة حالات الطوارئ و/أو مركز عمليات الطوارئ بحسب الاقتضاء لدعم جهود التقييم والاتصال. تعيين شخص لتسجيل القرارات ومتابعتها.

توجيه موظفي المكتب المركزي الموجودين داخل المبنى بالاحتفاء بمواقع داخله، والبقاء بعيداً عن النوافذ، والنزول إلى الأرض، والاحتفاء، والانتواء.

يجب على الموظفين ألا يغادروا المبنى مباشرة بعد تراجع الهزات الارتدادية، ما لم يكن هناك رائحة غاز أو رائحة مادة كيميائية. وعند إخلاء المبنى، ينبغي ألا تستخدم المصاعد. ويجب على الموظفين الذين



كانوا خارج المكتب المركزي البقاء خارجه إلى أن تتوقف الهزات، والتحرك نحو مفتوح بعيداً عن المباني ولمبات الإضاءة بالشارع، وأعمدة الخدمات وخطوط الكهرباء.

عندما يصبح الوضع آمناً، ينبغي تطبيق إجراءات تعداد الموظفين تحديد ما إذا كان هناك موظفون مصابون أو مفقودون. الاتصال بالمركز المحلي للإسعافات الأولية للحصول على الدعم الطبي والدعم في عمليات البحث.

رصد تقارير الإذاعة والتلفزيون لتحديد التدابير التي يتعين اتخاذها في المكتب المركزي لضمان سلامة الموظفين. التقيّد بجميع إرشادات الطوارئ المحلية.

اتخاذ التدابير المناسبة بغية عزل الأجزاء المتضررة في مبنى المكتب المركزي. إغلاق جميع المرافق المتضررة (الغاز، الماء) من صمامات الإغلاق الخارجية إذا أمكن ذلك. عدم دخول المبنى إلا بعد إجراء تقييم هيكلي.

إذا لم يتضرر مبنى المكتب المركزي من جراء الزلازل، تحديد ما إذا كانت هناك مكاتب ميدانية قد تضررت، وتنفيذ الإجراءات الميدانية الطارئة.

إخطار الموظفين بطرق الإجلاء وبالطرق المغلقة وبأي نشرات إخبارية صادرة عن الدولة والحكومة المحلية.

إطلاع موظفي المكاتب الميدانية على الوضع وتزويدهم بالمستجدات بحسب الاقتضاء.

تطبيق عملية للتأكد من توثيق جميع الاجتماعات والاحتفاظ بجميع الوثائق لاستعراضها لاحقاً.

في حال تنشيط المكاتب الميدانية خارج المنطقة التي من المحتمل أن تضربها الزلازل، ينبغي التأكد من أنها تطبق خطراً وإجراءات لتنفيذ عمليات تغيير العنوان بمواقع الملاجئ.

ضمان وضع المكاتب الميدانية لخطة لتزويد المركبات ومولدات الطاقة بالوقود في حالات الطوارئ إذا لم يتوفر الوقود في المحطات المحلية.

ضمان اتصال المرافق بالسلطات المحلية لمعرفة ما إذا كان الموظفون المحليون سيديعون إلى الإجلاء الإلزامي ومكانه والظروف التي ستوجهه.

ضمان وضع المكاتب الميدانية (مرافق المعالجة، ومكاتب البريد) لخطط لنقل برامج الفرز الخاصة بها إلى مرافق بديلة.

تقييم أي إصابات الموظفين والاتصال برقم الطوارئ المحلي لطلب المساعدة الطبية.

باء-١-٤ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الزلازل - المكتب المركزي

إجراءات التصدي

أول ٤٨ ساعة

المهام

- بعد آخر هزة مرتدة، ينبغي إجراء تقييم أولي للأضرار، ويمكن أن يضطلع بذلك فريق متعدد التخصصات يتألف من مهندسي إنشآت ومختصين في البيئة والسلامة والأمن.
- إذا ألحقت الزلازل الضرر بمبنى المكتب المركزي، ينبغي تنشيط فريق إدارة حالات الطوارئ ومركز عمليات الطوارئ على مستوى المكتب المركزي بحسب الاقتضاء لدعم جهود التقييم والاتصال.
- إعداد تقارير عن الوضع بشكل منتظم وإتاحة المستندات على صعيد الأشخاص والممتلكات والمنتجات.
- النظر في تنشيط خطة لاستمرار أعمال المكتب المركزي ونقل عملياته إلى مرفق بديل إذا أن كانت الأضرار التي لحقت بمبنى المكتب المركزي أو التأثيرات على المنطقة المتاخمة شديدة. قد تستدعي الأحداث التي تدوم ٢٤ ساعة أو أكثر تنشيط موقع بديل. إبلاغ المكاتب الميدانية وأصحاب المصلحة الخارجيين بحسب الاقتضاء في حال نقل العمليات إلى مرفق بديل.
- الاتصال بموظفي المكاتب الميدانية. قد يكون الضغط عالياً على الشبكات الخلوية وخطوط الهواتف الأرضية، لذا ينبغي النظر في الاستعانة بالرسائل النصية القصيرة (SMS) وخدمات الاتصالات ذات الأولوية، إذا وُجدت. استخدام الهواتف الساتلية، إذا وُجدت.
- تحديد حجم الأضرار التي لحقت بالمكاتب الميدانية والمساعدة على تنسيق عمليات تقييم الأضرار وترتيبها بحسب الأولوية.
- تحديد حجم انقطاع التيار الكهربائي ومدى الحاجة إلى مولدات الطاقة/وقود لحالات الطوارئ.
- تحديد ما إذا كان قد حدث تسريب للغاز أو أي ضرر في الخدمات الأخرى إثر حدوث الزلزال. إخلاء المرفق إذا اشتبه في حدوث تسريب للغاز. التأكد مما إذا كانت هناك خارج مبنى المكتب المركزي خطوط كهرباء ساقطة أرضاً.
- التخطيط لإتاحة الوجبات الجاهزة والماء المعبأ في زجاجات من أجل فريق إدارة حالات الطوارئ أولاً، ومن أجل الموظفين إذا احتموا بمواقع داخل المبنى.
- ضمان أمن مبنى المكتب المركزي والأصول البريادية (البريد، والطابع، والأموال).
- المواظبة على إطلاع الموظفين على الوضع ومراجعة ما هو متوقع قبل فترة العمل التالية. إطلاع الموظفين على أماكن استئناف العمل. توجيه رسائل إلى الموظفين بشأن تدابير السلامة المتصلة بهذا الحدث. تعميم رقم خط الاتصال المباشر الخاص بالموظفين في حالات الطوارئ، إذا وُجد.
- رصد تقارير الإذاعة والتلفزيون لتحديد التدابير التي يتعين اتخاذها في المكتب المركزي لضمان سلامة الموظفين. التقيد بجميع إرشادات الطوارئ المحلية.

باء-١-٤ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الزلازل - المكتب المركزي

المهام

تدابير التعافي
بعد انقضاء أكثر من
٤٨ ساعة

التنسيق مع السلطات المحلية وشرطة البريد وفريق صيانة المرافق لتحديد ما إذا كان مبنى المكتب المركزي آمناً لاستئناف العمل أم أن من الضروري إزالة التلوث/التنظيف قبل الدخول إليه مرة أخرى. قد تتطلب عملية التقييم الهيكلي للمبنى دعماً من مقاول متخصص.



فور تراجع الهزات الارتدادية (التي قد تدوم أياماً عديدة بعد توقف الزلزال القوي)، ينبغي تركيز الجهود الأولية على إزالة الحطام القائم داخل مبنى المكتب المركزي وحوله. وقد تتطلب الأضرار الهيكلية تحصين المبنى وتعزيزه. وقد تعلن السلطات المحلية أن الهياكل المتضررة تضرراً كبيراً غير صالحة للاستخدام ولا يمكن تشغيلها مرة أخرى.



متابعة مدى تقدم أعمال الإصلاح واستئناف جميع العمليات الضرورية. الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن تكاليف استئناف العمل والتعافي لأغراض التأمين.



إذا ضرب الزلزال المكاتب الميدانية، ينبغي تنسيق عمليات الدعم والمساعدة وتعبئة الوحدات المتنقلة لتجميع البريد وتوزيعه.



توفير الدعم للمكاتب الميدانية المتضررة من جراء الزلزال من أجل معالجة الزيادة الكبيرة المتوقعة في طلبات تغيير العنوان.



إذا صدرت تعليمات لموظفي المكتب المركزي للعمل في مرفق بديل، ينبغي وضع خطة لعودتهم حالما يتم إصلاح مبنى المكتب المركزي.



ضمان إبلاغ جميع الموظفين عند انتهاء الحدث الطارئ.



التنسيق لعقد اجتماع مع موظفي فريق إدارة حالات الطوارئ بعد اتخاذ التدابير المطلوبة لتقديم تقرير عنها وتحديد ما إذا كان من الضروري تحديث أو تغيير الخطط أو الإجراءات أو الاتصالات. أخذ التعليقات ذات الصلة بعين الاعتبار في التقرير النهائي الذي يعقب اتخاذ التدابير وفي خطة التدابير التصحيحية.



باء-١-٥ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة حرائق الغابات - المكتب المركزي

المهام

التدابير الأولية الحاسمة

قبل الحدث وخلال

ضمان تنفيذ جميع التدابير التصحيحية الواردة في التقارير الصادرة عن التدابير المتخذة في الموسم السابق.

رصد الإنذارات ذات الصلة بالأحوال الجوية (الوكالات المحلية والوطنية) والتقارير الإعلامية.

حصر الحدود الجغرافية لحرائق الغابات وتأثيرها المحتمل على مبنى المكتب المركزي. ورهنًا بالمعلومات الواردة عبر مختلف وسائل الإعلام الإخبارية والوكالات المعنية بالتصدي الأولي، ينبغي تقييم مدى الحاجة إلى إغلاق مبنى المكتب المركزي أو إخلائه.

إذا لم يتضرر مبنى المكتب المركزي من جراء هذا الحدث، فينبغي تحديد ما إذا كانت هناك مكاتب ميدانية قد تضررت، وتنفيذ الإجراءات الميدانية الطارئة.

إذا كان من الضروري الإجماع، ينبغي تقييم سلامة المبنى في مقابل سلامة عملية الإجماع وطرقه.

إذا كانت عملية الإجماع مأمونة، ينبغي التقيّد بإجراءات الإجماع الواردة في خطة إجماع مبنى المكتب المركزي في حالة الطوارئ، بما في ذلك إجراءات تعداد الموظفين.

عند الإجماع، ينبغي التأكد من إمكانية الوصول إلى مبنى المكتب المركزي والأصول البريدية (البريد، والمركبات، والطابع، والأموال). إغلاق الخط الرئيسي الذي يزود المبنى بالغاز.

إعداد تقارير عن الوضع بشكل منتظم وإتاحة المستندات على صعيد الأشخاص والممتلكات والمنتجات.

باء-١-٥ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة حرائق الغابات - المكتب المركزي

المهام

إجراءات التصدي

أول ٤٨ ساعة

رهنأ بالأضرار الناجمة عن حرائق الغابات، ينبغي تنشيط فريق إدارة حالات الطوارئ بالمكتب المركزي و/أو مركز عمليات الطوارئ بحسب الاقتضاء لدعم جهود التقييم والاتصال. تعيين شخص لتسجيل القرارات ومتابعتها.



إعداد تقارير عن الوضع بشكل منتظم وإتاحة المستندات على صعيد الأشخاص والممتلكات والمنتجات.



النظر في تنشيط خطة لاستمرار أعمال المكتب المركزي ونقل عملياته إلى مرفق بديل إذا أن كانت الأضرار التي لحقت بمبنى المكتب المركزي أو التأثيرات على المنطقة المتاخمة شديدة. قد تستدعي الأحداث التي تدوم ٢٤ ساعة أو أكثر تنشيط موقع بديل. إبلاغ المكاتب الميدانية وأصحاب المصلحة الخارجيين بحسب الاقتضاء في حال نقل العمليات إلى مرفق بديل.



الاتصال بموظفي المكاتب الميدانية. قد يكون الضغط عالياً على الشبكات الخلوية وخطوط الهواتف الأرضية، لذا ينظر في الاستعانة بالرسائل النصية القصيرة (SMS) وخدمات الاتصالات ذات الأولوية، إذا وُجدت. استخدام الهواتف الساتلية، إذا وُجدت.



بعد خمود الحرائق، ينبغي إجراء تقييم أولي للأضرار. ويمكن أن يضطلع بذلك فريق متعدد التخصصات يتألف من مهندسي إنشاءات ومختصين في البيئة والسلامة والأمن.



المواظبة على إطلاع الموظفين على الوضع ومراجعة ما هو متوقع قبل فترة العمل التالية. إطلاع الموظفين على أماكن استئناف العمل. توجيه رسائل إلى الموظفين بشأن تدابير السلامة المتصلة بهذا الحدث. تعميم رقم خط الاتصال المباشر الخاص بالموظفين في حالات الطوارئ، إذا وُجد.



رصد تقارير الإذاعة والتلفزيون لتحديد التدابير التي يتعين اتخاذها في المكتب المركزي لضمان سلامة الموظفين. التقيد بجميع إرشادات الطوارئ المحلية.



باء-١-٥ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة حرائق الغابات - المكتب المركزي

المهام

تدابير التعافي

بعد انقضاء أكثر من

٤٨ ساعة

إذا لحقت إضرار بالمبنى، ينبغي التنسيق مع السلطات المحلية وشرطة البريد وفريق صيانة المرافق لتحديد ما إذا كان مبنى المكتب المركزي آمناً لاستئناف العمل أم أن من الضروري إجراء إصلاحات/إعادة بناء قبل الدخول إليه مرة أخرى.



متابعة مدى تقدم أعمال الإصلاح واستئناف جميع العمليات الضرورية. الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن تكاليف استئناف العمل والتعافي لأغراض التأمين.



إذا تضررت المكاتب الميدانية بحرائق الغابات، ينبغي تنسيق عمليات الدعم والمساعدة وتعبئة الوحدات المتنقلة لتجميع البريد وتوزيعه.



توفير الدعم للمكاتب الميدانية المتضررة من جراء هذا الحدث من أجل معالجة الزيادة الكبيرة المتوقعة في طلبات تغيير العنوان.



ضمان إبلاغ جميع الموظفين عند انتهاء الحدث الطارئ



إذا صدرت تعليمات لموظفي المكتب المركزي للعمل في مرفق بديل، ينبغي وضع خطة لعودتهم حالما يتم إصلاح مبنى المكتب المركزي.



التنسيق لعقد اجتماع مع موظفي فريق إدارة حالات الطوارئ بعد اتخاذ التدابير المطلوبة لتقديم تقرير عنها وتحديد ما إذا كان من الضروري تحديث أو تغيير الخطط أو الإجراءات أو الاتصالات. أخذ التعليقات ذات الصلة بعين الاعتبار في التقرير النهائي الذي يعقب اتخاذ التدابير وفي خطة التدابير التصحيحية.



باء-١-٦ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالات موجات التسونامي - المكتب المركزي

المهام

- عند إطلاق أول تحذير من موجة تسونامي تضرب مبنى المكتب المركزي، ينبغي تنشيط فريق إدارة حالات الطوارئ والبدء في تنفيذ تدابير طارئة. وقد تختلف طرق الإجراء الموصى بها عن الطريق المعتاد المخطط له. وربما تقوم السلطات المحلية بتوجيهكم نحو أراضٍ أكثر ارتفاعاً. ينبغي العمل بنصيحتها.
- ضمان تنفيذ جميع التدابير التصحيحية الواردة في التقارير الصادرة عن التدابير المتخذة في الموسم السابق.
- تحديث دليل ومعلومات اتصالات الطوارئ الخاصة بالمكتب المركزي.
- إذا لم يتضرر مبنى المكتب المركزي من جراء الحدث، فينبغي تحديد ما إذا كانت هناك مكاتب ميدانية قد تضررت، وتنفيذ الإجراءات الميدانية الطارئة.
- رصد التقارير الإعلامية والإنذارات الوطنية بموجات التسونامي.
- إخطار الموظفين بطرق الإجراء والطرق المغلقة وأي نشرات إخبارية صادرة عن الحكومة الوطنية أو المحلية.
- تحديد ما إذا كان ينبغي نقل المركبات والمعدات وسائر ممتلكات البريد إلى مرفق آخر أو مرفق مؤقت (إذا سمح الوقت).
- إطلاع موظفي المكاتب الميدانية على الوضع وتزويدهم بالمستجدات على صعيد الأشخاص والممتلكات والمنتجات بحسب الاقتضاء.
- تطبيق عملية للتأكد من توثيق جميع الاجتماعات والاحتفاظ بجميع الوثائق لاستعراضها لاحقاً.
- في حال تنشيط المكاتب الميدانية خارج المنطقة التي من المحتمل أن تضربها موجات التسونامي، ينبغي التأكد من أنها تطبق خطأً وإجراءات لتنفيذ عمليات تغيير العنوان بمواقع الملاجئ.
- المساعدة على إنشاء مواقع بديلة للمكاتب الميدانية داخل المنطقة المتضررة.
- ضمان وضع المكاتب الميدانية (مرافق المعالجة، ومكاتب البريد) لخطط لنقل برامج الفرز الخاصة بها إلى مرافق بديلة.

باء-١-٦ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالات موجات التسونامي - المكتب المركزي

المهام

إجراءات التصدي

أول ٤٨ ساعة

إثر تراجع موجات التسونامي، ينبغي تنشيط فريق إدارة حالات الطوارئ على مستوى المكتب المركزي وتكليفه بحصر حدود المناطق المتضررة.	<input type="checkbox"/>
النظر في تنشيط مركز عمليات الطوارئ عند الاقتضاء لدعم جهود التقييم والاتصال. تعيين شخص لتسجيل القرارات ومتابعتها.	<input type="checkbox"/>
ضمان سلامة الموظفين المشاركين في إجراءات التصدي. وعادة ما تكون مياه موجات التسونامي ملوثة بمياه المجاري والمواد الكيميائية وقد تتسبب في تراكم الحطام على مساحات شاسعة. التقيّد بالإجراءات المطبقة فيما يخص معدات حماية الأفراد.	<input type="checkbox"/>
إذا وقع مبنى المكتب المركزي في طريق الموج، فينبغي إجراء تقييم للأضرار. يمكن أن يضطلع بذلك فريق متعدد التخصصات يتألف من مهندسي إنشاءات ومختصين في البيئة والسلامة والأمن.	<input type="checkbox"/>
النظر في تنشيط خطة لاستمرار أعمال المكتب المركزي ونقل عملياته إلى مرفق بديل إذا أن كانت الأضرار التي لحقت بمبنى المكتب المركزي أو التأثيرات على المنطقة المتاخمة شديدة. قد تستدعي الأحداث التي تدوم ٢٤ ساعة أو أكثر تنشيط موقع بديل. إبلاغ المكاتب الميدانية وأصحاب المصلحة الخارجيين بحسب الاقتضاء في حال نقل العمليات إلى مرفق بديل.	<input type="checkbox"/>
الاتصال بموظفي المكاتب الميدانية. وقد يكون الضغط عالياً على الشبكات الخلوية وخطوط الهواتف الأرضية، لذا ينبغي النظر في الاستعانة بالرسائل النصية القصيرة (SMS) وخدمات الاتصالات ذات الأولوية، إذا وُجدت. استخدام الهواتف الساتلية، إذا وُجدت.	<input type="checkbox"/>
تحديد حجم انقطاع التيار الكهربائي ومدى الحاجة إلى مولدات الطاقة/وقود لحالات الطوارئ.	<input type="checkbox"/>
النظر في إتاحة الوجبات الجاهزة والماء المعبأ في زجاجات من أجل فريق إدارة حالات الطوارئ أولاً، ومن أجل الموظفين إذا احتتموا بمواقع داخل المبنى.	<input type="checkbox"/>
ضمان أمن الأصول البريدية (البريد والمركبات والطوابع والأموال).	<input type="checkbox"/>
المواظبة على إطلاع الموظفين على الوضع ومراجعة ما هو متوقع قبل فترة العمل التالية. إطلاع الموظفين على أماكن استئناف العمل. توجيه رسائل إلى الموظفين بشأن تدابير السلامة المتصلة بهذا الحدث. تعميم رقم خط الاتصال المباشر الخاص بالموظفين في حالات الطوارئ، إذا وُجد.	<input type="checkbox"/>
مواصلة رصد تقارير الإذاعة والتلفزيون لتحديد التدابير التي يتعين اتخاذها في المكتب المركزي لضمان سلامة الموظفين. التقيّد بجميع إرشادات الطوارئ المحلية.	<input type="checkbox"/>

باء-١-٦ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالات موجات التسونامي - المكتب المركزي المهام

تدابير التعافي
بعد انقضاء أكثر من
٤٨ ساعة

التنسيق مع السلطات المحلية وشرطة البريد وفريق صيانة المرافق لتحديد ما إذا كان مبنى المكتب المركزي آمناً لاستئناف العمل أم أن من الضروري إزالة التلوث/التنظيف قبل الدخول إليه مرة أخرى.



مباشرة بعد انحسار مياه الموج، ينبغي تركيز الجهود الأولية على إزالة الحطام وشفط الماء من المبنى وتجفيف محتوياته. وسيطلب هذا مراوح ومزيلات رطوبة. وقد يكون من الضروري إزالة الأبسطه وعوازل الحوائط المبتلة. وقد يتطلب التخلص من الماء والعفن الدعم من مقاول متخصص. وسيبدأ العفن في النمو في غضون ٢٤-٤٨ ساعة رهناً بمستوى الرطوبة ودرجة الحرارة.



تكليف موظفي مركز عمليات الطوارئ (على مدار الساعة) بتنسيق تدابير التعافي.



متابعة مدى تقدم أعمال الإصلاح واستئناف جميع العمليات الضرورية. الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن تكاليف استئناف العمل والتعافي لأغراض التأمين.



إذا ضربت موجات التسونامي المكاتب الميدانية، فينبغي تنسيق عمليات الدعم والمساعدة وتعبئة الوحدات المتنقلة لتجميع البريد وتوزيعه.



إذا صدرت تعليمات لموظفي المكتب المركزي للعمل في مرفق بديل، ينبغي وضع خطة لعودتهم حالما يتم إصلاح مبنى المكتب المركزي.



ضمان إبلاغ جميع الموظفين عند انتهاء الحدث الطارئ.



التنسيق لعقد اجتماع مع موظفي فريق إدارة حالات الطوارئ بعد اتخاذ التدابير المطلوبة لتقديم تقرير عنها وتحديد ما إذا كان من الضروري تحديث أو تغيير الخطط أو الإجراءات أو الاتصالات. أخذ التعليقات ذات الصلة بعين الاعتبار في التقرير النهائي الذي يعقب اتخاذ التدابير وفي خطة التدابير التصحيحية.



باء-١-٧ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة العواصف الشتوية - المكتب المركزي

المهام

التدابير الأولية الحاسمة

قبل الحدث وخلال

ضمان تنفيذ جميع التدابير التصحيحية الواردة في التقارير الصادرة عن التدابير المتخذة في الموسم السابق.

رصد الإنذارات ذات الصلة بالأحوال الجوية (المنظمة العالمية للأرصاد الجوية، والوكالات الوطنية) والتقارير الإعلامية.

إذا كان ثمة احتمال أن يتأثر المكتب المركزي بالعواصف الشتوية، فينبغي إعداد الموظفين بتعميم احتياطات السلامة والمعلومات ذات الصلة بالأحوال الجوية قبل وصول العاصفة.

إذا لم يتضرر مبنى المكتب المركزي من جراء الحدث، فينبغي تحديد ما إذا كانت هناك مكاتب ميدانية قد تضررت، وتنفيذ الإجراءات الميدانية الطارئة.

تحديث دليل ومعلومات الاتصالات الطارئة الخاصة بالمكتب المركزي.

النظر في تنشيط محدود لفريق إدارة حالات الطوارئ بالمكتب المركزي و/أو مركز عمليات الطوارئ بحسب الاقتضاء لدعم جهود التقييم والاتصال. تعيين شخص لتسجيل القرارات ومتابعتها.

تزويد مركبات المكتب المركزي بالوقود وملا خزانات مولدات الطوارئ.

ضمان وضع المكاتب الميدانية لخطة لتزويد المركبات ومولدات الطاقة بالوقود في حالات الطوارئ إذا لم يتوفر الوقود في المحطات المحلية.

النظر في الأضرار التي قد تصاحب العاصفة (انقطاع التيار الكهربائي والقيود على السفر). تهيئة الظروف لتقديم الدعم الطارئ من أجل استعادة الخدمات المتوقفة.

ضمان وضع المكاتب الميدانية (مرافق المعالجة، ومكاتب البريد) الواقعة في طريق العاصفة لخطط لنقل برامج الفرز الخاصة بها إلى مرافق بديلة.

باء-١-٧ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة العواصف الشتوية - المكتب المركزي

المهام

إجراءات التصدي

أول ٤٨ ساعة

ضمان تسجيل تفاصيل الحدث الطارئ، وضمان إتاحة تحديثات للتقارير عن الوضع بشكل منتظم.



مواصلة رصد تقارير وسائل الإعلام والإنذارات ذات الصلة بالأحوال الجوية على الصعيد الوطني لتحديد التدابير التي يتعين اتخاذها في المكتب المركزي لضمان سلامة الموظفين. التقيد بجميع إرشادات الطوارئ المحلية.



تحديد ما إذا كان من الممكن تسيير عمليات المكتب المركزي بأدنى عدد من الموظفين أو بتطبيق إمكانيات العمل عن بُعد. إبلاغ موظفي المكتب المركزي بالقرارات ذات الصلة.



المواظبة على إطلاع الموظفين على الوضع ومراجعة ما هو متوقع قبل فترة العمل التالية. إطلاع الموظفين على أماكن استئناف العمل. توجيه رسائل إلى الموظفين بشأن تدابير السلامة المتصلة بهذا الحدث. تعميم رقم خط الاتصال المباشر الخاص بالموظفين في حالات الطوارئ، إذا وُجد.



باء-١-٧ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة العواصف الشتوية - المكتب المركزي

المهام

تدابير التعافي
بعد انقضاء أكثر من
٤٨ ساعة

إذا لحقت أضرار بالمبنى، فينبغي التنسيق مع السلطات المحلية وشرطة البريد وفريق صيانة المرافق لتحديد ما إذا كان مبنى المكتب المركزي آمناً لاستئناف العمل أو تنسيق عملية تقييم/إصلاحات قبل الدخول إليه مرة أخرى.



متابعة مدى تقدم أعمال الإصلاح واستئناف جميع العمليات الضرورية. الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن تكاليف استئناف العمل والتعافي لأغراض التأمين.



التنسيق لعقد اجتماع مع موظفي فريق إدارة حالات الطوارئ بعد اتخاذ التدابير المطلوبة لتقديم تقرير عنها وتحديد ما إذا كان من الضروري تحديث أو تغيير الخطط أو الإجراءات أو الاتصالات. أخذ التعليقات ذات الصلة بعين الاعتبار في التقرير النهائي الذي يعقب اتخاذ التدابير وفي خطة التدابير التصحيحية.



باء-١-٨ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الثورات البركانية - المكتب المركزي

المهام

- رصد الإنذارات ذات الصلة بالأحوال الجوية (المنظمة العالمية للأرصاد الجوية، والوكالات الوطنية) والتقارير الإعلامية.
- تنفيذ تدابير طارئة لدى إطلاق أول إنذار باحتمال تأثر مبني المكتب المركزي بالانفجارات البركانية. وقد تكون الطرق الموصى بها للإجلاء بعيداً عن مبنى المقر مختلفة عن الطريق المعتاد المخطط له.
- دراسة خيارات الاحتماء بمواقع داخل المبنى نفسه أو الإجلاء بحسب مسافة الانفجار ونوعه (لاهار، أو تدفق صخري، أو تدفق الحمم). العمل بنصيحة المسؤولين المحليين.
- إذا تم توجيهكم بالإجلاء تحذيراً من ثوران بركاني وشيك، فينبغي مغادرة مبني المكتب المركزي مباشرة. يمكن استخدام مركبة وترك الأبواب والنوافذ مغلقة أثناء القيادة، وإغلاق نظام تكييف الهواء، والقيادة متجاوزاً منطقة الخطر، ما أمكن ذلك، أما إذا تعذر ذلك، فبعيداً عنه. معاينة المخاطر غير المعتادة على طول الطريق، من قبيل الصخور المنبعثة من الانفجار البركاني. وينبغي تجنب القيادة في المنطقة التي يسقط فيها الرماد البركاني بشكل كثيف إذ يمكنه سد المحرك وتعطيل المركبة.
- إذا سُمح بالاحتماء بمواقع داخل المبنى نفسه، فينبغي إغلاق جميع النوافذ والأبواب. ينبغي إيقاف جميع المراوح ونظم التدفئة والتهوية. وقد يكون من المتعذر البقاء في ملاجئ لفترة ممتدة من الزمن أثناء سقوط الرماد البركاني نظراً لخطورة تراكم الرماد مما يشكل ثقلاً على سقف المبنى. فإذا كان من الضروري الخروج، فينبغي الحرص على ارتداء قمصان بأكمام طويلة، وسراويل طويلة، واستخدام نظارات واقية وكمامات مضادة للمواد الدقيقة غير قابلة لإعادة الاستعمال، وذلك خلال سقوط الرماد البركاني. وإذا أصيبت عينك وأنفك وحلقك بالتهيج بسبب الغازات والأبخرة البركانية، فيجب أن تتحرك فوراً بعيداً عن المنطقة.
- إذا كنت موجوداً بالقرب من مجرى مائي أو نهر، انتبه لارتفاع مستوى الماء وإمكانية حدوث انهيارات طينية في المناطق المنخفضة. ينبغي التحرك إلى منطقة مرتفعة في أسرع وقت ممكن.
- تنشيط فريق إدارة حالات الطوارئ بالمكتب المركزي و/أو مركز عمليات الطوارئ بحسب الاقتضاء لدعم جهود التقييم والاتصال. تعيين شخص لتسجيل القرارات ومتابعتها.

باء-١-٨ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الثورات البركانية - المكتب المركزي

إجراءات التصدي

أول ٤٨ ساعة

المهام

إثر حدوث الثوران البركاني، ينبغي تكليف فريق إدارة حالات الطوارئ بالمكتب المركزي بحصر حدود المناطق المتضررة.	<input type="checkbox"/>
التأكد من سلامة الموظفين المشاركين في إجراءات التصدي. إن التعرض للرماد البركاني يشكل خطراً على الصحة، ولا سيما للجهاز التنفسي، لذا ينبغي التقيد بالإجراءات المطبقة فيما يخص معدات حماية الأفراد.	<input type="checkbox"/>
ضمان تسجيل تفاصيل الحدث الطارئ، وضمان إتاحة تحديثات للتقارير عن الوضع بشكل منظم.	<input type="checkbox"/>
النظر في تنشيط خطة لاستمرار أعمال المكتب المركزي ونقل عملياته إلى مرفق بديل إذا أن كانت الأضرار التي لحقت بمبنى المكتب المركزي أو التأثيرات على المنطقة المتاخمة شديدة. قد تستدعي الأحداث التي تدوم ٢٤ ساعة أو أكثر تنشيط موقع بديل. إبلاغ المكاتب الميدانية وأصحاب المصلحة الخارجيين بحسب الاقتضاء في حال نقل العمليات إلى مرفق بديل.	<input type="checkbox"/>
الاتصال بموظفي المكاتب الميدانية. وقد يكون الضغط عالياً على الشبكات الخلوية وخطوط الهواتف الأرضية، لذا ينبغي النظر في الاستعانة بالرسائل النصية القصيرة (SMS) وخدمات الاتصالات ذات الأولوية، إذا وُجدت. استخدام الهواتف الساتلية، إذا وُجدت.	<input type="checkbox"/>
تحديد حجم انقطاع التيار الكهربائي ومدى الحاجة إلى مولدات الطاقة/وقود لحالات الطوارئ.	<input type="checkbox"/>
النظر في إتاحة الوجبات الجاهزة والماء المعبأ في زجاجات من أجل فريق إدارة حالات الطوارئ أولاً، ومن أجل الموظفين إذا ما احتتموا بمواقع داخل المبنى.	<input type="checkbox"/>
ضمان أمن الأصول البريدية (البريد والمركبات والطوابع والأموال).	<input type="checkbox"/>
إجراء تقييم أولي للأضرار، ويمكن أن يضطلع بذلك فريق متعدد التخصصات يتألف من مهندسي إنشاءات ومختصين في البيئة والسلامة والأمن.	<input type="checkbox"/>
المواظبة على إطلاع الموظفين على الوضع ومراجعة ما هو متوقع قبل فترة العمل التالية. إطلاع الموظفين على أماكن استئناف العمل. توجيه رسائل إلى الموظفين بشأن تدابير السلامة المتصلة بهذا الحدث. تعميم رقم خط الاتصال المباشر الخاص بالموظفين في حالات الطوارئ، إذا وُجد.	<input type="checkbox"/>
مواصلة رصد تقارير الإذاعة والتلفزيون لتحديد التدابير التي يتعين اتخاذها في المكتب المركزي لضمان سلامة الموظفين. التقيد بجميع إرشادات الطوارئ المحلية.	<input type="checkbox"/>

باء-١-٨ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الثورات البركانية - المكتب المركزي

المهام

تدابير التعافي
بعد انقضاء أكثر من
٤٨ ساعة

التنسيق مع السلطات المحلية وشرطة البريد وفريق صيانة المرافق لتحديد ما إذا كان مبنى المكتب المركزي آمناً لاستئنافه العمل أم أن من الضروري إزالة التلوث/التنظيف قبل الدخول إليه مرة أخرى.



إثر توقف الثوران البركاني، ينبغي وضع خطة عمل لإزالة الرماد البركاني المتراكم بمبنى المكتب المركزي وحوله. وربما يتطلب ذلك الاستعانة بمقاولين مختصين.



تكليف موظفي مركز عمليات الطوارئ (على مدار الساعة) بتنسيق تدابير التعافي.



متابعة مدى تقدم أعمال الإصلاح واستئناف جميع العمليات الضرورية. الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن تكاليف استئناف العمل والتعافي لأغراض التأمين.



إذا تأثرت المكاتب الميدانية بالثوران البركاني، فينبغي تنسيق عمليات الدعم والمساعدة وتعبئة الوحدات المتنقلة لتجميع البريد وتوزيعه.



إذا صدرت تعليمات لموظفي المكتب المركزي للعمل في مرفق بديل، فينبغي وضع خطة لعودتهم حالما يتم إصلاح مبنى المكتب المركزي.



ضمان إبلاغ جميع الموظفين عند انتهاء الحدث الطارئ.



التنسيق لعقد اجتماع مع موظفي فريق إدارة حالات الطوارئ بعد اتخاذ التدابير المطلوبة لتقديم تقررها وتحديد ما إذا كان من الضروري تحديث أو تغيير الخطط أو الإجراءات أو الاتصالات. أخذ التعليقات ذات الصلة بعين الاعتبار في التقرير النهائي الذي يعقب اتخاذ التدابير وفي خطة التدابير التصحيحية.



باء-١-٩ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الجوائح - المكتب المركزي

المهام

التدابير الأولية الحاسمة

قبل الحدث وخلال

رصد رسائل الإنذار ذات الصلة بالجائحة (منظمة الصحة العالمية، الوكالات الوطنية) وتقارير وسائل الإعلام.	<input type="checkbox"/>
ضمان استيعاب الموظفين لأدوارهم ومسؤولياتهم استيعاباً جيداً، ولا سيما في مجال إدارة استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات.	<input type="checkbox"/>
إجراء استعراض وتعيين، عند الاقتضاء، لخطط التعاقب وترتيبات تفويض السلطات لضمان استمرارية القيادة في حالة غياب كبار صناع القرار والمديرين التنفيذيين.	<input type="checkbox"/>
تحديد الموظفين الأساسيين ونوابهم استناداً إلى نتائج تحليل الأثر على الأعمال وتحديد موظفي الدعم كذلك وتدريبهم على الأنشطة الأساسية ليتسنى تنفيذ أي استراتيجية توضع لنقل العمليات.	<input type="checkbox"/>
إعداد وإقرار 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 والأجهزة المحمولة والتسجيلات الصوتية والتطبيقات).	<input type="checkbox"/>
تطبيق ترتيبات التباعد الاجتماعي، وتيسير العمل عن بُعد ووضع استراتيجيات لاستعادة القدرة على العمل في مختلف المواقع البديلة والحد من الزيارات في أماكن العمل وتأجيل أو إلغاء الاجتماعات الكبرى.	<input type="checkbox"/>
حث الموظفين المرضى على البقاء في منازلهم.	<input type="checkbox"/>
إعداد مجموعة من التعليمات توجه لجميع الموظفين (في المكتب المركزي والمكتب الميداني) بشأن الطريقة الصحيحة لغسل اليدين وإجراءات النظافة الصحية. واستخدام قنوات متعددة لإرسال الرسائل ووسائل المساعدة البصرية (الملصقات وتسجيلات الفيديو والرسائل الإلكترونية).	<input type="checkbox"/>
وضع خدمات التحاور عن بُعد والمؤتمرات المرئية وتعزيز القدرات في مجال النفاذ عن بُعد إلى شبكة تكنولوجيا المعلومات.	<input type="checkbox"/>

باء-١-٩ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الجوائح - المكتب المركزي

المهام

استعراض سياسات إدارة الموظفين كتلك المتعلقة بالغيابات والتغيب والإجازات المرضية والأسفار إلى الخارج وإغلاق أماكن العمل وإجلاء الموظفين غير الأساسيين وأسرتهم من البلدان الموبوءة. وعلى وجه الخصوص، استعراض وتعزيز سياسة العمل عن بُعد وترتيباته.	<input type="checkbox"/>
ضمان تسجيل كل تفاصيل التدابير المتخذة لمواجهة الجوائح وضمان تقديم أحدث التقارير عن الوضع بانتظام.	<input type="checkbox"/>
الاستعداد للاحتمال تفعيل خطة استمرارية العمل وتنفيذ سياسة العمل عن بُعد على مستوى عمليات المكتب المركزي وإعلام المكاتب الميدانية وأصحاب المصلحة الخارجيين بذلك عند الاقتضاء.	<input type="checkbox"/>
وضع آلية لضمان التواصل مع موظفي المكاتب الميدانية. ونظرا لاحتمال تعرض الشبكة الخلوية وشبكة الهواتف الثابتة لضغط كبير، فينبغي النظر في استخدام الرسائل النصية القصيرة وخدمات الاتصالات ذات الأولوية في حال توافرها. استخدام الهواتف الساتلية إن كانت متوفرة.	<input type="checkbox"/>
النظر في توفير الصابون ومعقم اليدين وتعزيز بروتوكولات التنظيف والتعقيم في المكتب المركزي.	<input type="checkbox"/>
تقييم الآثار المحتملة على التنقلات المهنية داخل البلد ودوليا (إجراءات الحجر الصحي، غلق الحدود).	<input type="checkbox"/>
رصد تقارير نظام معلومات الطوارئ EmIS الخاص بالاتحاد البريدي العالمي لتحديد البلدان التي علقت خدماتها البريدية أو وضعت قيودا عليها.	<input type="checkbox"/>
تنفيذ خطة اتصالات في الحالات الطارئة ومراجعتها دوريا، وإدراج جهات الاتصال الرئيسية في هذه الخطة (المسؤولين الرئيسيين ونوابهم) بمن فيهم مقدمي الخدمات والزملاء والنظر في تطبيق عمليات تتبع وضع العمل والموظفين وصياغة تقارير في هذا الشأن.	<input type="checkbox"/>
تطبيق مبادئ توجيهية لتعديل وتيرة التعامل وجها لوجه وطريقته (التصافح بالأيدي وطريقة الجلوس خلال الاجتماعات وترتيب المكاتب وتقاسم محطات العمل والتفاعلات عند قبول البريد وتسليمه) فيما بين الموظفين وبين هؤلاء والزملاء.	<input type="checkbox"/>

باء-١-٩ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الجوائح - المكتب المركزي

المهام

تدابير التعافي

بعد انقضاء أكثر من

٤٨ ساعة

استعراض سياسات الموارد البشرية للسماح للموظفين بالتغيب خلال الجوائح لأسباب من قبيل مرض الموظف أو مرض أحد أفراد أسرته أو الخضوع للحجر الصحي أو إغلاق المدارس أو الحد من خدمات النقل العمومي أو وقفها.



التحقق مما إذا كان الموظفون يتمتعون بالنفوذ إلى خدمات الصحة النفسية والخدمات الاجتماعية خلال الجوائح وتحسين الخدمات عند الاقتضاء.



استعراض خيارات استخدام موظفين إضافيين إذا كان عدد الموظفين المرضى أو الخاضعين للحجر الصحي يؤثر في استمرارية العمليات.



إجراء تقييم، بالتنسيق مع السلطات الصحية، لبروتوكولات التعقيم (المواد المعقمة وأساليب استخدامها وتجهيزات الوقاية الشخصية) في حال ثبوت إصابات بالمرض في صفوف الموظفين.



وضع إجراءات لعودة الموظفين الذين ثبت سابقا إصابتهم بالجائحة إلى العمل.



وإذا صدر توجيه بأن يعمل موظفو المكتب المركزي عن بُعد، فينبغي وضع خطة لعودتهم إلى مكاتبهم عند رفع حالة الطوارئ ذات الصلة بالجائحة.



ضمان إخطار كل الموظفين برفع حالة الطوارئ.



التنسيق لتنظيم اجتماع تقييمي والتباحث مع الموظفين الفنيين الطبيين المعنيين بحالات الطوارئ لتحديد ما إذا كانت الخطط الموضوعية المتعلقة بالجائحة أو الإجراءات المتخذة أو الاتصالات ذات الصلة تقتضي التحيين أو التغيير تسجيل التعليقات في التقرير التقييمي النهائي وخطة العمل التصحيحية.



باء-٢ القوائم المرجعية للتدابير الحاسمة
المكاتب الميدانية

باء-٢-١ القوائم المرجعية للتدابير الحاسمة - المكاتب الميدانية

تقييم الوضع والتدابير الواجب اتخاذها

تقييم الوضع والتدابير الواجب اتخاذها

إجراء تقييم أولي لمبنى
المكتب المركزي مباشرةً
بعد حدوث الكارثة
الطبيعية يشمل:

تحديد حجم الكارثة الطبيعية وتأثيرها على مرفقك والمجتمع المحيط.	<input type="checkbox"/>
طلب الدعم من المكتب المركزي من أجل إجراء تقييم أولي لمرفقك عقب وقوع الحدث، ويشمل هذا الدعم:	<input type="checkbox"/>
بنية مبنى المكتب المركزي؛	<input type="checkbox"/>
حال موظفي المكتب المركزي ومستوى الإصابات وعددها؛	<input type="checkbox"/>
الصلاحية التشغيلية للمرافق، مع إيلاء اهتمام خاص للهواتف وروائح الغازات أو الدخان.	<input type="checkbox"/>
الاتصال بالمركز المحلي للإسعافات الأولية في حال وجود مصابين وتقديم تفاصيل عن الإصابات.	<input type="checkbox"/>
تقييم سلامة المبنى وإمكانية اللجوء داخله مقابل الإجراء المأمون وسلامة طرق الإجراء.	<input type="checkbox"/>
تعيين أحد الموظفين لرصد ما يبثه الإعلام المحلي (الإذاعة والتلفزيون) بما في ذلك التقارير الوطنية عن الأحوال الجوية.	<input type="checkbox"/>
تنشيط فريق إدارة حالات الطوارئ ومركز عمليات الطوارئ إذا استدعى الأمر. وضع جدول زمني على مدار ٢٤ ساعة إذا لزم الأمر.	<input type="checkbox"/>
تحديد وتعيين شخص لمتابعة جميع القرارات والاتصالات الصادرة عن مركز عمليات الطوارئ والواردة إليه وتسجيلها. توجيه إنذار إلى الموظفين وإطلاعهم على المستجدات في الوضع طيلة الحدث.	<input type="checkbox"/>
تحديد ما إذا كان هناك احتمال أن يتفاقم الحدث أو يتسبب في ضرر إضافي أو يشكل تهديداً للأرواح.	<input type="checkbox"/>
الاتصال بالإسعافات الأولية المحلية إذا لزم الأمر، والعمل بالتوجيهات التي يقدمها عناصرها.	<input type="checkbox"/>
الاتصال بشرطة البريد أو السلطات المحلية لإنفاذ القوانين لتقديم التوجيه والتصدي للحدث عند الاقتضاء.	<input type="checkbox"/>
إبلاغ الرؤساء المباشرين في العمل عن الوضع والأضرار، والتقيّد بالبروتوكولات المحلية في الإبلاغ عن الحوادث.	<input type="checkbox"/>

الموظفون

تحديد وضع الموظفين. وإجراء عملية تعداد لهم في حال إجلائهم أو بقائهم في مواقع داخل المبنى.	<input type="checkbox"/>
التواصل مع الموظفين بأي وسيلة من الوسائل المتاحة كلما تم تحديد الأوضاع.	<input type="checkbox"/>
الاتصال بالموظفين الذين يعملون بعيداً عن مرفق البريد في وقت الحدث لإتاحة تعليمات بشأن سلامتهم وإبلاغهم بالوضع والأضرار.	<input type="checkbox"/>
تزويد الموظفين بنظام محدّث للرسائل عبر خط الاتصال المباشر للطوارئ، بما في ذلك إجراءات الإبلاغ ومواقعهم.	<input type="checkbox"/>

باء-٢-١ القوائم المرجعية للتدابير الحاسمة - المكاتب الميدانية

البريد

دراسة المسائل المتصلة بالبريد والأصول البريدية داخل المرفق. أمن البريد، البريد المتضرر.



النظر في إمكانية "حجز" البريد في مواقع مرافق المصدر أو غيرها من المواقع، بمساعدة من المقر إذا ما تضررت مرافقك بالحدث.



المرافق

تقييم ما إذا كان يمكن/يتعين مواصلة العمليات البريدية بالموقع المعني. يجب عدم شغل مبنى متضرر مرة أخرى إلى حين أن يتقرر سلامة العودة إليه. النظر في تنشيط خطة استمرار أعمال المرفق فضلاً عن الموقع البديل.



إذا صدرت توجيهات بالإجلاء، ينبغي النظر في إمكانية خضوع موظفي فريق إدارة حالات الطوارئ للسلطة المباشرة لمركز عمليات الطوارئ خارج الموقع لإدارة العمليات.



التعاون مع فريق الصيانة المحلي وموظفي المرفق المتضرر من أجل إجراء تقييم للمبنى (يمكن اعتبارها منشأة ذات أولوية) قبل شغله مرة أخرى.



شبكة النقل

تحديد ما إذا كان يتعين نقل المركبات والمعدات والممتلكات الأخرى إلى مرفق آخر أو موقع مؤقت ووقت القيام بذلك.



النظر في المسائل التي تؤثر على النقل من المرفق أو إليه. والنظر في التأثيرات على الطرق/المطارات المحلية والإقليمية.



الزبائن

عدم استثناء أي من الزبائن الذين ربما كانوا بالمرفق في وقت الحدث. التأكد من تحقق سلامة الزبائن.



إتاحة وسائل اتصالات للزبائن الذين لعلهم قد تضرروا تضرراً مباشراً من جراء الحدث. والعمل من أجل تحديد مواقع بديلة للزبائن وإدخال البريد بالجملة. الاتصال بالمقر لطلب المساعدة من أجل الاتصال بالزبائن.



السلامة/الأمن

تأمين أصول المرفق. التنسيق مع شرطة البريد أو وكالات إنفاذ القانون المحلية بحسب الاقتضاء.



الاتصال بالموظفين المعنيين بالسلامة/البيئة بالمكتب المركزي من أجل توفير المساعدة والتوجيه فيما يخص التصدي للكوارث الطبيعية.



تقييم الوضع والتدابير الواجب اتخاذها

إجراء تقييم أولي لمبنى المكتب المركزي مباشرةً بعد حدوث الكارثة الطبيعية يشمل:

باء-٢-٢ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الزوابع - المكاتب الميدانية

المهام

التدابير الأولية الحاسمة

قبل الحدث وخلال

رصد الإنذارات ذات الصلة بالأحوال الجوية (المنظمة العالمية للأرصاد الجوية/المكتب المركزي، والوكالات الوطنية) والتقارير الإعلامية.

يشير الإنذار من الزوابع إلى أن ثمة أوضاعاً تنبئ بتكوين زوابع وشيكة. ينبغي الاحتفاظ بدرجة عالية من اليقظة والتأهب لاتخاذ تدابير فورية إذا ما أطلقت صفارات الإنذار المحلية.

توجيه الموظفين بالاحتماء (البقاء بالداخل) بالمواقع المحددة وعدم استثناء أحد منهم (إجراء تعداد لهم).

التأكد من إنجاز أنشطة التأهب ذات الصلة وإبلاغ المكتب المركزي بأي ثغرات.

الاتصال بالسلطات المحلية لتحديد ما إذا كانت ستدعو إلى الإجلاء الإلزامي ومكانه والظروف التي ستوجبه.

تحديث دليل ومعلومات اتصالات الطوارئ الخاصة بالمرفق.

الاتصال بشرطة البريد أو وكالات إنفاذ القانون المحلية لطلب الدعم والمساعدة من أجل تأمين أو إخلاء المرفق.

التأكد من تطبيق عملية لتعطيل عمل صناديق تجميع البريد في المناطق التي من المحتمل تضررها من جراء الزوابع.

تحديث مخزون المعدات القائم حالياً بالمرفق.

مراجعة إجراءات فصل المعدات ونظم الدعم من مصادر الطاقة. التأكد، عندما يكون ذلك مناسباً، من قيام فريق الصيانة المحلي بفصل جميع المعدات ونظم الدعم من مصادر الطاقة.

تحديد مرافق بديلة لنقل برامج الفرز.

تطبيق عملية للتأكد من توثيق جميع الاجتماعات والاحتفاظ بجميع الوثائق لاستعراضها لاحقاً.

تحديد مكان ما هو مطلوب من معدات نقل البريد والاحتفاظ بها لنقل البريد من المناطق المتوقعة تضررها إلى منطقة آمنة.

تحديث معلومات الاتصال الخاصة بشركات الطاقة والخدمات.

التأكد، عند الانطباق، من أن جميع مولدات الطوارئ عاملة/مزودة بالوقود وأن الإصلاحات قد أجريت على النحو المطلوب للتأكد من جاهزية. التأكد من وجود تعليمات تشغيل لجميع مولدات الطاقة.

باء-٢-٢ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الزوابع - المكاتب الميدانية

المهام

التدابير الأولية الحاسمة

قبل الحدث وخلال

رصد العاصفة عن طريق التقارير الإعلامية والإنذارات ذات الصلة بالأحوال الجوية.

القيام، عند الانطباق، بصف المركبات لتخفيف الضرر (صف المركبة جوار الأخرى أو صف المركبة خلف الأخرى).

التأكد من قيام مراكز معالجة البريد بدراسة احتمال تضرر مناطق صف المركبات.

التأكد من أن مراكز معالجة البريد تطبق خطة للتزويد بالوقود في حالات الطوارئ إذا لم يتيسر الوقود في محطات الوقود المحلية.

عدم استثناء أحد من الموظفين المعيّنين بالمرفق. إجراء تعداد للموظفين بالموقع والنظر في وسائل للاتصال بالموظفين خارج الخدمة خلال حدوث الزوابع. الاستعانة بالإعلام لإبلاغ الموظفين بالاتصال بخط الاتصال المباشر الوطني للطوارئ الخاص بهم للإبلاغ إذا تعذر الاتصال بالرئيس المباشر.

توجيه جميع الموظفين بالبقاء بعيداً عن النوافذ والأبواب الخارجية.

إذا تضرر المرفق، ينبغي أن يجري الفريق المعني بالإجلاء الطارئ فحصاً للمخارج الآمنة قبل إخراج الموظفين من المواقع التي يحتمون بها داخل المبنى.

الاتصال بالرقم المحلي للطوارئ لطلب المساعدة من أجل المصابين أو الإجلاء بحسب ما هو مطلوب.

باء-٢-٢ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الزوابع - المكاتب الميدانية

إجراءات التصدي

أول ٤٨ ساعة

المهام

رصد نشرات الإذاعة الوطنية عن الأحوال الجوية، أو الأخبار المحلية، أو غير ذلك من التطبيقات للحصول على أحدث المعلومات المتصلة بالحدث الطارئ.



ضمان سلامة الموظفين.



تأمين الأصول البريدية (البريد والمركبات والطوابق والأموال).



تنشيط فريق إدارة حالات الطوارئ لدعم جهود التقييم والاتصال. تعيين شخص لتسجيل القرارات ومتابعتها.



ضمان تسجيل تفاصيل الحدث الطارئ، وضمان إتاحة تحديثات للتقارير عن الوضع بشكل منظم وإتاحة المستندات على صعيد الأشخاص والممتلكات والمنتجات.



جعل سلامة الموظفين أولوية في جميع التدابير المتخذة التي تعقب حدوث الزوابع.



إجراء تقييم أولي للأضرار، ويمكن أن يضطلع بذلك فريق متعدد التخصصات يتألف من مهندسي إنشاءات ومختصين في البيئة والسلامة والأمن (موارد داخلية أو مقاولون) قبل إعادة شغل المكان.



طلب مولد كبير للمرفق من المكتب المركزي إذا لزم الأمر.



تحديد ما إذا كانت العمليات تتطلب تحويل البريد الصادر والموظفين إلى مرفق عامل بديل بناءً على الأضرار الناجمة عن الحدث. التنسيق مع الرئيس المباشر لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة لإفراغ جميع أو بعض أنواع البريد (إذا ما سمح بذلك فريق الإسعافات الأولية). طلب المساعدة من المكتب المركزي من أجل عمليات إبلاغ المرافق الأخرى بحسب الاقتضاء.



المواظبة على إطلاع الموظفين على الوضع ومراجعة ما هو متوقع قبل فترة العمل التالية. إطلاع الموظفين على أماكن استئناف العمل. تعميم رقم خط الاتصال المباشر الخاص بالموظفين في حالات الطوارئ، إذا وُجد.



إبلاغ الموظفين والزبائن بالمرافق المغلقة.



باء-٢-٢ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الزوابع - المكاتب الميدانية

المهام

تدابير التعافي

بعد انقضاء أكثر من

٤٨ ساعة

التنسيق مع السلطات المحلية وشرطة البريد وفريق صيانة المرافق لتحديد ما إذا كان المرفق البريدي آمناً لاستئناف العمل أم أن من الضروري إجراء إصلاحات/تنظيف قبل الدخول إليه مرة أخرى.

إذا تم إفراغ البريد في مرفق عامل بديل، فينبغي وضع خطة لإعادة المرفق إلى الخدمة.

طلب الدعم من الموارد المحلية والإدارة في المستوى الأعلى مباشرة لتسريع عمليات إصلاح المرافق.

إبلاغ الموظفين بخطة العمليات البديلة وتوجيههم إلى استئناف العمل بمرفق بديل أو البقاء في المنزل بحسب ما يناسب. إبلاغ النقابات، عند الانطباق.

القيام، عند الاقتضاء، بتحديث المعلومات المسجلة بشأن رقم خط الاتصال المباشر الوطني للطوارئ الخاص بالموظفين. طلب مساعدة المكتب المركزي فيما يخص هذا الأمر.

متابعة مدى تقدم أعمال الإصلاح واستئناف جميع عمليات معالجة البريد الضرورية. الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن تكاليف استئناف العمل والتعافي لأغراض التأمين.

ضمان إبلاغ جميع الموظفين عند انتهاء الحدث الطارئ.

التنسيق لعقد اجتماع مع موظفي فريق إدارة حالات الطوارئ بعد اتخاذ التدابير المطلوبة لتقديم تقرير عنها وتحديد ما إذا كان من الضروري تحديث أو تغيير الخطط أو الإجراءات أو الاتصالات. أخذ التعليقات ذات الصلة بعين الاعتبار في التقرير النهائي الذي يعقب اتخاذ التدابير وفي خطة التدابير التصحيحية وتعميمها على الإدارة العليا.

التدابير الأولية الحاسمة

قبل الحدث وخلال

باء-٢-٣ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الفيضانات/الفيضانات الخاطفة - المكاتب الميدانية

المهام

رصد الإنذارات ذات الصلة بالأحوال الجوية (المنظمة العالمية للأرصاد الجوية/المكتب المركزي، والوكالات الوطنية) والتقارير الإعلامية.	<input type="checkbox"/>
اتخاذ كل التدابير التي ستخفف من الضرر الناجم عن الفيضانات إذا لم يكن في الأمر خطورة. نقل البعثات إلى مناطق مرتفعة داخل المرفق ونقل المركبات إلى أرض أكثر ارتفاعاً محددة مسبقاً.	<input type="checkbox"/>
التأكد من إنجاز أنشطة التأهب ذات الصلة وإبلاغ المكتب المركزي بأي ثغرات.	<input type="checkbox"/>
التأكد من الاتصال بالسلطات المحلية لمعرفة ما إذا كانت السلطات ستدعو إلى الإجماع الإلزامي ومكانه والظروف التي ستجبهه.	<input type="checkbox"/>
تحديث دليل ومعلومات اتصالات الطوارئ الخاصة بالمرفق.	<input type="checkbox"/>
الاتصال بشرطة البريد أو وكالات إنفاذ القانون المحلية لطلب الدعم والمساعدة من أجل تأمين أو إخلاء المرفق.	<input type="checkbox"/>
التأكد من تطبيق عملية لتعطيل عمل صناديق تجميع البريد في المناطق التي من المحتمل أن تتأثر بالفيضان.	<input type="checkbox"/>
تحديث مخزون المعدات القائم حالياً بالمرفق.	<input type="checkbox"/>
مراجعة إجراءات فصل المعدات ونظم الدعم من مصادر الطاقة. التأكد، عندما يكون ذلك مناسباً، من قيام فريق الصيانة المحلي بفصل جميع المعدات ونظم الدعم القائمة من مصادر الطاقة.	<input type="checkbox"/>
تحديد مرافق بديلة لنقل برامج الفرز.	<input type="checkbox"/>
تطبيق عملية للتأكد من توثيق جميع الاجتماعات والاحتفاظ بجميع الوثائق لاستعراضها لاحقاً.	<input type="checkbox"/>
تحديد مكان ما هو مطلوب من معدات نقل البريد والاحتفاظ بها لنقل البريد من المناطق المتوقع تضررها إلى منطقة آمنة.	<input type="checkbox"/>
تحديث معلومات الاتصال الخاصة بشركات الطاقة والخدمات.	<input type="checkbox"/>
التأكد، عند الانطباق، من أن جميع مولدات الطاقة عاملة/مزودة بالوقود وأن الإصلاحات قد أجريت على النحو المطلوب للتأكد من جاهزية. التأكد من وجود تعليمات تشغيل لجميع المولدات.	<input type="checkbox"/>
رصد العاصفة عن طريق التقارير الإعلامية والإنذارات ذات الصلة بالأحوال الجوية	<input type="checkbox"/>
إخلاء أجزاء المبنى القائمة تحت الأرض التي من المحتمل أن يضربها الفيضان فيحجز شاغلها داخلها.	<input type="checkbox"/>
الاتصال برقم الطوارئ المحلي من أجل المصابين أو طلب المساعدة المطلوبة.	<input type="checkbox"/>
التأكد من قيام مراكز معالجة البريد بدراسة احتمال أن يجتاح الفيضان أماكن صف المركبات، ووضع خطط لنقل المركبات إلى أرض أكثر ارتفاعاً.	<input type="checkbox"/>
التأكد من أن مراكز معالجة البريد تطبق خطة للتزويد بالوقود في حالات الطوارئ إذا لم يتيسر الوقود في محطات الوقود المحلية.	<input type="checkbox"/>
عدم استثناء أحد من الموظفين المعيّنين بالمرفق. وإجراء تعداد للموظفين بالموقع والنظر في الاستعانة بوسائل للاتصال بالموظفين خارج الخدمة خلال حدوث الفيضان. والاستعانة بالإعلام لإبلاغ الموظفين بالاتصال بخط الاتصال المباشر الوطني للطوارئ الخاص بهم للإبلاغ إذا تعذر الاتصال بالرئيس المباشر.	<input type="checkbox"/>
الاتصال برقم الطوارئ المحلي من أجل المصابين أو المساعدة في الإجماع بحسب ما هو مطلوب.	<input type="checkbox"/>

إجراءات التصدي

أول ٤٨ ساعة

باء-٢-٣ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الفيضانات/الفيضانات الخاطفة - المكاتب الميدانية

المهام

رصد نشرات الإذاعة الوطنية عن الأحوال الجوية، أو الأخبار المحلية، أو غير ذلك من التطبيقات للحصول على أحدث المعلومات المتصلة بالحدث الطارئ.	<input type="checkbox"/>
ضمان سلامة الموظفين. وعادة ما تكون مياه الفيضانات ملوثة بمياه المجاري والمواد الكيميائية والحيوانات البرية الخطرة مثل التماسيح والثعابين. التقيّد بالإجراءات المطبقة فيما يخص معدات حماية الأفراد.	<input type="checkbox"/>
تأمين الأصول البريدية (البريد والمركبات والطابع والأموال).	<input type="checkbox"/>
تنشيط فريق إدارة حالات الطوارئ لدعم جهود التقييم والاتصال. تعيين شخص لتسجيل القرارات ومتابعتها.	<input type="checkbox"/>
ضمان تسجيل تفاصيل الحاث الطارئ، وضمان إتاحة تحديثات للتقارير عن الوضع بشكل منظم وإتاحة المستندات على صعيد الأشخاص والممتلكات والمنتجات.	<input type="checkbox"/>
جعل سلامة الموظفين أولويةً في جميع التدابير المتخذة عقب حدوث الفيضانات.	<input type="checkbox"/>
إجراء تقييم أولي للأضرار، ويمكن أن يضطلع بذلك فريق متعدد التخصصات يتألف من مهندسي إنشاءات ومختصين في البيئة والسلامة والأمن (موارد داخلية أو مقاولون) قبل إعادة شغل المكان.	<input type="checkbox"/>
طلب مولد كبير للمرفق من المكتب المركزي إذا لزم الأمر.	<input type="checkbox"/>
تحديد ما إذا كانت العمليات تتطلب تحويل البريد الصادر والموظفين إلى مرفق عامل بديل بناءً على الأضرار الناجمة عن الحدث. التنسيق مع الرئيس المباشر لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة لإفراغ جميع أو بعض أنواع البريد (إذا ما سمح بذلك فريق الإسعافات الأولية). طلب المساعدة من المكتب المركزي من أجل عمليات إبلاغ المرافق الأخرى بحسب الاقتضاء.	<input type="checkbox"/>
المواظبة على إطلاع الموظفين على الوضع ومراجعة ما هو متوقع قبل فترة العمل التالية. إطلاع الموظفين على أماكن استئناف العمل. تعميم رقم خط الاتصال المباشر الخاص بالموظفين في حالات الطوارئ، إذا وُجد.	<input type="checkbox"/>
إبلاغ الموظفين والزبائن بالمرافق المغلقة.	<input type="checkbox"/>
دعوة فريق الصيانة إلى إغلاق المرافق من المنطقة المتضررة إذا كان القيام بذلك ممكناً ومأموناً.	<input type="checkbox"/>
الاتصال بفريق الصيانة المحلي وموظفي المرفق للشروع في تدابير التصدي. وسيكون من الضروري الاستعانة بمقاولين مرخص لهم لحصر مياه الفيضان وإزالته قبل شغل المكان مرة أخرى.	<input type="checkbox"/>
ضمان مشاركة المختصين في السلامة/البيئة بالمرفق والمكتب المركزي في تدابير التصدي وعمليات إبلاغ الموظفين.	<input type="checkbox"/>
إذا لم يتيسر ماء الشرب، ينبغي شراء الماء المعبأ في زجاجات وإتاحته (والوجبات الجاهزة عند الاقتضاء) للموظفين بالمرفق إلى حين أن يتقرر أن الماء العادي صالح للشرب.	<input type="checkbox"/>

باء-٢-٣ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الفيضانات/الفيضانات الخاطفة - المكاتب الميدانية

المهام

تدابير التعافي
بعد انقضاء أكثر من
٤٨ ساعة

التنسيق مع السلطات المحلية وشرطة البريد والسلطات المعنية بالبيئة والصيانة لتحديد ما إذا كان المرفق البريدي آمناً لاستئناف العمل أم أن من الضروري إجراء إصلاحات/تنظيف قبل الدخول إليه مرة أخرى.



إذا تم إفراغ البريد في مرفق عامل بديل، فينبغي وضع خطة لإعادة المرفق إلى الخدمة



طلب الدعم من الموارد المحلية والإدارة في المستوى الأعلى مباشرة لتسريع عمليات إصلاح المرافق.



إطلاع الموظفين على الخطط التشغيلية البديلة وإصدار توجيه لهم باستئناف العمل في مرفق بديل أو البقاء في المنزل بحسب ما هو مناسب. إبلاغ النقابات، عند الانطباق



الاضطلاع، عند الانطباق، بتحديث المعلومات المسجلة بشأن رقم خط الاتصال المباشر الوطني الطارئ الخاص بالموظفين. طلب مساعدة المكتب المركزي فيما يخص هذا الأمر.



متابعة مدى تقدم أعمال الإصلاح واستئناف جميع عمليات معالجة البريد الضرورية. الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن تكاليف استئناف العمل والتعافي لأغراض التأمين.



ضمان إبلاغ جميع الموظفين عند انتهاء الحدث الطارئ.



التنسيق لعقد اجتماع مع موظفي فريق إدارة حالات الطوارئ بعد اتخاذ التدابير المطلوبة لتقديم تقرير عنها وتحديد ما إذا كان من الضروري تحديث أو تغيير الخطط أو الإجراءات أو الاتصالات. أخذ التعليقات ذات الصلة بعين الاعتبار في التقرير النهائي الذي يعقب اتخاذ التدابير وفي خطة التدابير التصحيحية وتعميمها على الإدارة العليا.



باء-٢-٤ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الأعاصير المدارية/الأعاصير/أعاصير التيفون - المكاتب الميدانية

المهام

التدابير الأولية الحاسمة

قبل الحدث وخلال

- رصد الإنذارات ذات الصلة بالأحوال الجوية (المنظمة العالمية للأرصاد الجوية/المكتب المركزي، والوكالات الوطنية) والتقارير الإعلامية.
- اتخاذ كل التدابير التي ستخفف من الضرر الناجم عن الأعاصير المدارية/الأعاصير/أعاصير التيفون إذا لم يكن في الأمر خطورة. ضمان أمن المواد المتحركة القائمة خارج المرفق ونقلها من المناطق المعرضة للفيضان إلى مناطق مرتفعة داخل المرفق.
- التأكد من إنجاز أنشطة التأهب ذات الصلة وإبلاغ المكتب المركزي بأي ثغرات.
- الاتصال بالسلطات المحلية لمعرفة ما إذا كانت هذه السلطات ستدعو إلى الإجلاء الإلزامي ومكانه والظروف التي ستوجبه.
- تحديث دليل ومعلومات اتصالات الطوارئ الخاصة بالمرفق.
- الاتصال بشرطة البريد أو وكالات إنفاذ القانون المحلية لطلب الدعم والمساعدة من أجل تأمين أو إجلاء المرفق.
- التأكد من تطبيق عملية لتعطيل عمل صناديق تجميع البريد في المناطق المحتمل تضررها من جراء الأعاصير المدارية/الأعاصير/أعاصير التيفون.
- تحديث مخزون المعدات القائم حالياً بالمرفق.
- مراجعة إجراءات فصل المعدات ونظم الدعم من مصادر الطاقة. التأكد، عندما يكون ذلك مناسباً، من قيام فريق الصيانة المحلي بفصل جميع المعدات ونظم الدعم القائمة من مصادر الطاقة.
- تحديد مرافق بديلة لنقل برامج الفرز.
- تطبيق عملية للتأكد من توثيق جميع الاجتماعات والاحتفاظ بجميع الوثائق لاستعراضها لاحقاً.
- تحديد مكان ما هو مطلوب من معدات نقل البريد والاحتفاظ بها لنقل البريد من المناطق المتوقع تضررها إلى منطقة آمنة.
- تحديث معلومات الاتصال الخاصة بشركات الطاقة والخدمات.

التدابير الأولية
الحاسمة

قبل الحدث وخلال

٢١٢

باء-٢-٤ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في
حالة الأعاصير المدارية/الأعاصير/أعاصير التيفون - المكاتب الميدانية

المهام

التأكد، عند الانطباق، من أن جميع مولدات الطاقة عاملة/مزودة بالوقود وأن الإصلاحات قد أُجريت على النحو المطلوب للتأكد من جاهزية. التأكد من وجود تعليمات تشغيل لجميع المولدات.



رصد العاصفة من خلال التقارير الإعلامية والإنذارات ذات الصلة بالأحوال الجوية.



القيام، عند الانطباق، بصف المركبات لتخفيف الضرر (صف المركبة جوار الأخرى أو صف المركبة خلف الأخرى).



التأكد من قيام مراكز معالجة البريد بدراسة احتمال أن يجتاح الفيضان أماكن صف المركبات، ووضع خطط لنقل المركبات إلى أرض أكثر ارتفاعاً.



التأكد من أن مراكز معالجة البريد تطبق خطة للتزويد بالوقود إذا لم يتيسر الوقود في محطات الوقود المحلية.



الاتصال بالرقم المحلي للطوارئ لطلب المساعدة من أجل المصابين أو الإجلاء بحسب ما هو مطلوب.



عدم استثناء أحد من الموظفين المعيّنين بالمرفق. وإجراء تعداد للموظفين بالموقع والنظر في الاستعانة بوسائل للاتصال بالموظفين خارج الخدمة خلال حدوث الأعاصير المدارية/الأعاصير/أعاصير التيفون. الاستعانة بالإعلام لإبلاغ الموظفين بالاتصال بخط الاتصال المباشر الوطني للطوارئ الخاص بهم للإبلاغ إذا تعذر الاتصال بالرئيس المباشر.



توجيه جميع الموظفين بالبقاء بعيداً عن النوافذ والأبواب الخارجية.



إذا تضرر المرفق، فينبغي أن يجري الفريق المعني بالإجلاء الطارئ فحصاً للمخارج الأمانة قبل إخراج الموظفين من موقع احتمائهم داخل المرفق.



إجراءات التصدي

أول ٤٨ ساعة

باء-٢-٤ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الأعاصير المدارية/الأعاصير/أعاصير التيفون - المكاتب الميدانية

المهام

رصد نشرات الإذاعة الوطنية عن الأحوال الجوية، أو الأخبار المحلية، أو غير ذلك من المصادر للحصول على أحدث المعلومات المتصلة بالحدث الطارئ مثل الإجلاء الإلزامي وإغلاق الطرق والملاجئ المحلية.	<input type="checkbox"/>
ضمان سلامة الموظفين.	<input type="checkbox"/>
تأمين الأصول البريدية (البريد والمركبات والطابع والأموال).	<input type="checkbox"/>
تنشيط فريق إدارة حالات الطوارئ لدعم جهود التقييم والاتصال. تعيين شخص لتسجيل القرارات ومتابعتها.	<input type="checkbox"/>
ضمان تسجيل تفاصيل الحدث الطارئ وضمان إتاحة تحديثات للتقارير عن الوضع بشكل منظم وإتاحة المستندات على صعيد الأشخاص والممتلكات والمنتجات.	<input type="checkbox"/>
جعل سلامة الموظفين أولويةً في جميع التدابير المتخذة عقب حدوث الأعاصير المدارية/الأعاصير/أعاصير التيفون.	<input type="checkbox"/>
إجراء تقييم أولي للأضرار، ويمكن أن يضطلع بذلك فريق متعدد التخصصات يتألف من مهندسي إنشآت ومختصين في البيئة والسلامة والأمن (موارد داخلية أو مقاولون) قبل شغل المكان مرة أخرى.	<input type="checkbox"/>
طلب مولد كبير للمرفق من المكتب المركزي إذا لزم الأمر.	<input type="checkbox"/>
تحديد ما إذا كانت العمليات تتطلب تحويل البريد الصادر والموظفين إلى مرفق عامل بديل بناءً على الأضرار الناجمة عن الحدث. التنسيق مع الرئيس المباشر لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة لإفراغ جميع أو بعض أنواع البريد (إذا ما سمح بذلك فريق الإسعافات الأولية). طلب المساعدة من المكاتب المحلية من أجل عمليات إبلاغ المرافق الأخرى بحسب الاقتضاء.	<input type="checkbox"/>
المواظبة على إطلاع الموظفين على الوضع ومراجعة ما هو متوقع قبل فترة العمل التالية. إطلاع الموظفين على أماكن استئناف العمل. تعميم رقم خط الاتصال المباشر الوطني الخاص بالموظفين في حالات الطوارئ، إذا وُجد.	<input type="checkbox"/>
إبلاغ الموظفين والزبائن بالمرافق المغلقة.	<input type="checkbox"/>

تدابير التعافي

بعد انقضاء أكثر من

٤٨ ساعة

باء-٢-٤ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الأعاصير المدارية/الأعاصير/أعاصير التيفون - المكاتب الميدانية

المهام

التنسيق مع السلطات المحلية وشرطة البريد والسلطات المعنية بالبيئة والصيانة لتحديد ما إذا كان المرفق البريدي آمناً لاستئناف العمل أم أن من الضروري إجراء إصلاحات/تنظيف قبل الدخول إليه مرة أخرى.



طلب الدعم من الموارد المحلية والإدارة في المستوى الأعلى مباشرة لتسريع عمليات إصلاح المرافق.



إطلاع الموظفين على الخطط التشغيلية البديلة وإصدار توجيه لهم باستئناف العمل في مرفق بديل أو البقاء في المنزل بحسب ما هو مناسب. إبلاغ النقابات، عند الانطباق.



إذا تم إفراغ البريد في مرفق عامل بديل، فينبغي وضع خطة لإعادة المرفق إلى الخدمة.



الاضطلاع، عند الانطباق، بتحديث المعلومات المسجلة بشأن رقم خط الاتصال المباشر الوطني الطارئ الخاص بالموظفين. طلب مساعدة المكتب المركزي فيما يخص هذا الأمر.



متابعة الوضع وجهود استئناف جميع عمليات معالجة البريد الضرورية.



ضمان إبلاغ جميع الموظفين عند انتهاء الحدث الطارئ.



التنسيق لعقد اجتماع مع موظفي فريق إدارة حالات الطوارئ بعد اتخاذ التدابير المطلوبة لتقديم تقرير عنها وتحديد ما إذا كان من الضروري تحديث أو تغيير الخطط أو الإجراءات أو الاتصالات. أخذ التعليقات ذات الصلة بعين الاعتبار في التقرير النهائي الذي يعقب اتخاذ التدابير وفي خطة التدابير التصحيحية وتعميمها على الإدارة العليا.



باء-٢-٥ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الزلازل - المكاتب الميدانية

المهام

التدابير الأولية الحاسمة

قبل الحدث وخلال

توجيه موظفي المقر الموجودين داخل المكتب المركزي بالاحتماء بمواقع داخله، والبقاء بعيداً عن النوافذ، والنزول إلى الأرض، والاحتماء، والاتطواء

يجب على الموظفين ألا يغادروا المبنى مباشرة بعد تراجع الهزات الارتدادية، ما لم يكن هناك رائحة غاز أو رائحة مادة كيميائية. وعند إخلاء المبنى، ينبغي ألا تستخدم المصاعد. ويجب



على الموظفين الذين كانوا خارج المكتب المركزي البقاء خارجه إلى أن تتوقف الهزات، والتحرك نحو حيز مفتوح بعيداً عن المباني ولمبات الإضاءة بالشارع، وأعمدة الخدمات وخطوط الكهرباء.

التأكد من إنجاز أنشطة التأهب ذات الصلة وإبلاغ إدارة المنطقة بأي ثغرات.

الاتصال بالسلطات المحلية لتحديد ما إذا كانت هذه السلطات ستدعو إلى الإجراء الإلزامي ومكانه والظروف التي ستواجهه.

تحديث دليل ومعلومات اتصالات الطوارئ الخاصة بالمكاتب الميدانية.

الاتصال بشرطة البريد لطلب الدعم والمساعدة من أجل تأمين أو إخلاء المرفق.

التأكد من تطبيق عملية لتعطيل عمل صناديق تجميع البريد في المناطق المحتمل تضررها من جراء الزلازل.

تحديث مخزون المعدات القائم حالياً بالمرفق.

مراجعة إجراءات فصل المعدات ونظم الدعم من مصادر الطاقة. التأكد، عندما يكون ذلك مناسباً، من قيام فريق الصيانة المحلي بفصل جميع المعدات ونظم الدعم القائمة من مصادر الطاقة.

تحديد مرافق بديلة لنقل برامج الفرز.

تطبيق عملية للتأكد من توثيق جميع الاجتماعات والاحتفاظ بجميع الوثائق لاستعراضها لاحقاً.

تحديد مكان ما هو مطلوب من معدات لنقل البريد والاحتفاظ بها لنقل البريد من المناطق المتوقع تضررها إلى منطقة آمنة.

تحديث معلومات الاتصال الخاصة بشركات الطاقة والخدمات.

التدابير الأولية
الحاسمة

قبل الحدث وخلال

٢١٢

باء-٢-٥ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب
اتخاذها في حالة الزلازل - المكاتب الميدانية

المهام

التأكد، عند الانطباق، من أن جميع مولدات الطاقة عاملة وأن الإصلاحات قد أجريت على النحو المطلوب للتأكد من الجاهزية. التأكد من وجود تعليمات تشغيل لجميع المولدات.



رصد الإنذارات عن الأحوال الجوية والتقارير الإعلامية المتعلقة بالحدث.



القيام، عند الانطباق، بصف المركبات لتخفيف الضرر (صف المركبة جوار الأخرى أو صف المركبة خلف الأخرى).



التأكد من قيام مراكز معالجة البريد بدراسة احتمال تضرر مناطق صف المركبات.



التأكد من أن مراكز معالجة البريد تطبق خطة للتزويد بالوقود في حالات الطوارئ إذا لم يتيسر الوقود في محطات الوقود المحلية.



الاتصال برقم الطوارئ المحلي من أجل الإصابات أو طلب المساعدة المطلوبة.



عدم استثناء أحد من الموظفين المعيّنين بالمرفق. وإجراء تعداد للموظفين بالموقع والنظر في الاستعانة بوسائل للاتصال بالموظفين غير العاملين خلال حدوث الزلزال.



إصدار توجيه إلى جميع الموظفين بالبقاء بعيداً عن النوافذ والأبواب الخارجية.



إذا تضرر المرفق، ينبغي أن يجري الفريق المعني بالإجلاء الطارئ فحصاً للمخارج الآمنة قبل إخراج الموظفين من المواقع التي يحتمون بها داخل المبنى.



ينبغي، فور توقف الهزة الأرضية، الأمر بإخلاء المرفق وإجراء تعداد للموظفين.



الاتصال برقم الطوارئ في حال وجود إصابات أو حرائق ناجمة عن الزلزال (سيكون الضغط عالياً على عناصر الإسعافات الأولية في بادئ الأمر). اتخاذ خطوات كي يعالج موظفو الإسعافات الأولية المصابين، إذا أمكن ذلك.



الاتصال بشرطة البريد أو وكالات إنفاذ القانون المحلية لطلب الدعم والمساعدة من أجل تأمين المرفق.



باء-٢-٥ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الزلازل - المكاتب الميدانية

المهام

ضمان سلامة الموظفين.	<input type="checkbox"/>
تأمين الأصول البريدية (البريد والمركبات والطابع والأموال).	<input type="checkbox"/>
رصد نشرات الإذاعة الوطنية عن الأحوال الجوية، أو الأخبار المحلية، أو غير ذلك من الموارد للحصول على أحدث المعلومات المتصلة بالحدث الطارئ من قبيل الإجلاء الإلزامي وإغلاق الطرق والملاجئ المحلية.	<input type="checkbox"/>
إذا تضرر المرفق، فينبغي الاتصال بالسلطات المعنية بالصيانة لتوفير الخدمات مثل الغاز الطبيعي والماء والكهرباء.	<input type="checkbox"/>
إجلاء الموظفين من المرافق المتضررة. إصدار توجيه لفريق الإجلاء في حالات الطوارئ بتحديد طريق (طرق) إجلاء آمن (أمنة) قبل إخراج الموظفين. التأكد من نقل الموظفين إلى مكان آمن بعيداً عن المرفق لتجنب وقوع إصابات بسبب انهيار أو سقوط الحطام خلال الهزات الأرضية.	<input type="checkbox"/>
تنشيط فريق إدارة حالات الطوارئ لدعم جهود التقييم والاتصال. تعيين شخص لتسجيل القرارات ومتابعتها.	<input type="checkbox"/>
طلب مولد كبير للمرفق من المكتب المركزي إذا لزم الأمر.	<input type="checkbox"/>
تحديد ما إذا كانت العمليات تتطلب تحويل البريد الصادر والموظفين إلى مرفق عامل بديل بناءً على الأضرار الناجمة عن الحدث. التنسيق مع الرئيس المباشر لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة لإفراغ جميع أو بعض أنواع البريد (إذا ما سمح بذلك فريق الإسعافات الأولية). طلب المساعدة من المكتب المركزي من أجل عمليات إبلاغ المرافق الأخرى بحسب الاقتضاء.	<input type="checkbox"/>
إجراء تقييم أولي للأضرار التي لحقت بالمرفق. الاتصال بالدوائر المحلية للصيانة والمرافق للحصول على الدعم من مهندس أو مقاول فيما يخص تقييم المرفق.	<input type="checkbox"/>
المواظبة على إطلاع الموظفين على الوضع ومراجعة ما هو متوقع قبل فترة العمل التالية. إطلاع الموظفين على أماكن استئناف العمل. تعميم رقم خط الاتصال المباشر الوطني الخاص بالموظفين في حالات الطوارئ، إذا وُجد.	<input type="checkbox"/>
إبلاغ الموظفين والزبائن بالمرافق المغلقة.	<input type="checkbox"/>

إجراءات التصدي

أول ٤٨ ساعة

باء-٢-٥ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الزلازل - المكاتب الميدانية

المهام

تدابير التعافي

بعد انقضاء أكثر من

٤٨ ساعة

التنسيق مع السلطات المحلية وشرطة البريد والسلطات المعنية بالبيئة والصيانة لتحديد ما إذا كان المرفق البريدي آمناً لاستئناف العمل أم أن من الضروري إجراء إصلاحات/تنظيف قبل الدخول إليه مرة أخرى.



طلب الدعم من الموارد المحلية والإدارة في المستوى الأعلى مباشرة لتسريع عمليات إصلاح المرافق.



إبلاغ الموظفين بخطط العمليات البديلة وتوجيههم إلى استئناف العمل بمرفق بديل أو البقاء في المنزل بحسب ما يناسب. إبلاغ النقابات، عند الانطباق.



إذا تم إفراغ البريد في مرفق عامل بديل، فينبغي وضع خطة لإعادة المرفق إلى الخدمة. متابعة مدى تقدم أعمال الإصلاح واستئناف جميع عمليات معالجة البريد الضرورية.



الاضطلاع، عند الاقتضاء، بتحديث الرسالة المسجلة على رقم خط الاتصال المباشر الوطني الخاص بالموظفين في حالات الطوارئ. طلب مساعدة المكتب المركزي فيما يخص هذا الأمر.



ضمان إبلاغ جميع الموظفين عند انتهاء الحدث الطارئ.



التنسيق لعقد اجتماع مع موظفي فريق إدارة حالات الطوارئ بعد اتخاذ التدابير المطلوبة لتقديم تقرير عنها وتحديد ما إذا كان من الضروري تحديث أو تغيير الخطط أو الإجراءات أو الاتصالات. أخذ التعليقات ذات الصلة بعين الاعتبار في التقرير النهائي الذي يعقب اتخاذ التدابير وفي خطة التدابير التصحيحية وتعميمها على الإدارة العليا.



باء-٢-٦ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة حرائق الغابات - المكاتب الميدانية

المهام

- رصد الإنذارات ذات الصلة (والوكالات المحلية والوطنية) والتقارير الإعلامية.
- اتخاذ كل التدابير التي تخفف من الضرر الناجم عن حرائق الغابات إذا لم يكن في الأمر خطورة. نقل المركبات إلى حيز بديل لتخزين المركبات يكون قد حُدد مسبقاً للمرفق.
- التقيّد بتعليمات الإجلاء الصادرة عن السلطات المحلية. إبلاغ المدير المباشر.
- عدم استثناء أحد من الموظفين المعيّنين بالمرفق. إجراء تعداد للموظفين بالموقع والنظر في وسائل للاتصال بالموظفين خارج الخدمة خلال وقوع الحدث. الاستعانة بالإعلام لإبلاغ الموظفين بالاتصال بخط الاتصال المباشر الوطني للطوارئ الخاص بهم للإبلاغ إذا تعذر الاتصال بالرئيس المباشر.
- الاتصال بشرطة البريد لطلب الدعم والمساعدة في تأمين المرفق. إغلاق الخط الرئيسي لإمداد المبنى بالغاز.

التدابير الأولية الحاسمة

قبل الحدث وخلال

باء-٢-٦ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة حرائق الغابات - المكاتب الميدانية

إجراءات التصدي

أول ٤٨ ساعة

المهام

رصد نشرات الإذاعة الوطنية ذات الصلة بالأحوال الجوية، أو الأخبار المحلية، أو غير ذلك من الموارد للحصول على أحدث المعلومات المتصلة بالحدث الطارئ من قبيل الإجلاء الإلزامي، وإغلاق الطرق، والملاجئ المحلية.



تنشيط فريق إدارة حالات الطوارئ لدعم جهود التقييم والاتصال. تعيين شخص لتسجيل القرارات ومتابعتها.



إعداد تقارير عن الوضع بشكل منتظم وإتاحة المستندات على صعيد الأشخاص والممتلكات والمنتجات.



تحديد ما إذا كانت العمليات تتطلب تحويل البريد الصادر والموظفين إلى مرفق عامل بديل بناءً على الأضرار الناجمة عن الحدث. التنسيق مع الرئيس المباشر لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة لإفراغ جميع أو بعض أنواع البريد. طلب المساعدة من المكتب المركزي من أجل عمليات إبلاغ المرافق الأخرى بحسب الاقتضاء.



المواظبة على إطلاع الموظفين على الوضع ومراجعة ما هو متوقع قبل فترة العمل التالية. إطلاع الموظفين على أماكن استئناف العمل. تعميم رقم خط الاتصال المباشر الخاص بالموظفين في حالات الطوارئ، إذا وُجد.



باء-٢-٦ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة حرائق الغابات - المكاتب الميدانية

المهام

تدابير التعافي

بعد انقضاء أكثر من

٤٨ ساعة

إذا تعرض المرفق للضرر، فينبغي الاتصال بالمسؤولين فيه لتحديد ما إذا كان أمناً لاستئنافها العمل وترتيب الإصلاحات الواجب إجراؤها بحسب الأولويات قبل الدخول مرة أخرى إليه.



طلب الدعم من الموارد المحلية والإدارة في المستوى الأعلى مباشرة لتسريع عمليات إصلاح المرافق.



إذا لم يتعرض المرفق للضرر، التأكيد من أن الطرق المؤدية إليه والمنطقة المحيطة تسمح بالوصول إليه بشكل مأمون. وضع خطة لإعادة المرفق للخدمة، بما في ذلك تشغيل الخدمات الأساسية.



إطلاع الموظفين على الخطط التشغيلية البديلة وإصدار توجيه لهم باستئناف العمل في مرفق بديل أو البقاء في المنزل بحسب ما هو مناسب. إبلاغ النقابات، عند الانطباق



إذا تم إفراغ البريد في مرفق عامل بديل، فينبغي وضع خطة لإعادة المرفق إلى الخدمة. متابعة الوضع وجهود استئناف جميع عمليات معالجة البريد الضرورية.



الاضطلاع، عند الاقتضاء، بتحديث الرسالة المسجلة على رقم خط الاتصال المباشر الوطني الخاص بالموظفين في حالات الطوارئ. طلب مساعدة المكتب المركزي فيما يخص هذا الأمر.



ضمان إبلاغ جميع الموظفين عند انتهاء الحدث الطارئ.



التنسيق لعقد اجتماع مع موظفي فريق إدارة حالات الطوارئ بعد اتخاذ التدابير المطلوبة لتقديم تقرير عنها وتحديد ما إذا كان من الضروري تحديث أو تغيير الخطط أو الإجراءات أو الاتصالات. أخذ التعليقات ذات الصلة بعين الاعتبار في التقرير النهائي الذي يعقب اتخاذ التدابير وفي خطة التدابير التصحيحية وتعميمها على الإدارة العليا.



باء-٢-٧ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة موجات التسونامي - المكاتب الميدانية

المهام

التدابير الأولية الحاسمة

قبل الحدث وخلال

اتخاذ التدابير التي ستخفف من الضرر الناجم عن الفيضان الناجم عن موجات التسونامي إذا لم يكن في الأمر خطورة. نقل البعثات من المناطق المعرضة للفيضان إلى مناطق مرتفعة داخل المرفق ونقل المركبات إلى أرض أكثر ارتفاعاً محددة مسبقاً.



التأكد من إنجاز أنشطة التأهب ذات الصلة وإبلاغ المكتب المركزي بأي ثغرات.



الاتصال بالسلطات المحلية لمعرفة ما إذا كانت هذه السلطات ستدعو إلى الإجراء الإلزامي ومكانه والظروف التي ستوجبه.



تحديث دليل ومعلومات اتصالات الطوارئ الخاصة بالمرفق.



الاتصال بشرطة البريد أو وكالات إنفاذ القانون المحلية لطلب الدعم والمساعدة من أجل تأمين المرفق.



التأكد من تطبيق عملية لتعطيل عمل صناديق جمع البريد في المناطق المحتمل تضررها من جراء موجات التسونامي.



تحديث مخزون المعدات القائم حالياً بالمرفق.



مراجعة إجراءات فصل المعدات ونظم الدعم من مصادر الطاقة. التأكد، عندما يكون ذلك مناسباً، من قيام فريق الصيانة المحلي بفصل جميع المعدات ونظم الدعم القائمة من مصادر الطاقة.



تحديد مرافق بديلة لنقل برامج الفرز.



تطبيق عملية للتأكد من توثيق جميع الاجتماعات والاحتفاظ بجميع الوثائق لاستعراضها لاحقاً.



تحديد مكان ما هو مطلوب من معدات لنقل البريد والاحتفاظ بها لنقل البريد من المناطق المتوقع تضررها إلى منطقة آمنة.



باء-٢-٧ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة موجات التسونامي - المكاتب الميدانية

المهام

التدابير الأولية الحاسمة

قبل الحدث وخلال

تحديث معلومات الاتصال الخاصة بشركات الطاقة والخدمات.



التأكد، عند الانطباق، من أن جميع مولدات الطاقة عاملة/مزودة بالوقود وأن الإصلاحات قد أُجريت على النحو المطلوب للتأكد من جاهزية. التأكد من وجود تعليمات تشغيل لجميع المولدات.



رصد موجات التسونامي من خلال التقارير الإعلامية والإنذارات ذات الصلة بالأحوال الجوية.



القيام، عند الانطباق، بصف المركبات لتخفيف الضرر (صف المركبة جوار الأخرى أو صف المركبة خلف الأخرى).



إخلاء أجزاء المبنى القائمة تحت الأرض التي من المحتمل أن يجتاحها الفيضان فيُحتجز شاغلوها داخلها.



الاتصال بالرقم المحلي للطوارئ من أجل المصابين أو تقديم المساعدة المطلوبة.



عدم استثناء أحد من الموظفين المعيّنين بالمرفق. وإجراء تعداد للموظفين بالموقع والنظر في الاستعانة بوسائل للاتصال بالموظفين غير العاملين خلال حدوث لتسونامي.



التأكد من قيام مراكز معالجة البريد بدراسة احتمال أن يغمر الفيضان مناطق صف المركبات ووضع خطط لنقل المركبات إلى أرض مرتفعة.



التأكد من أن مراكز معالجة البريد تطبق خطة للتزويد بالوقود في حالات الطوارئ إذا لم يتيسر الوقود في محطات الوقود المحلية.



إذا تعذر إجلاء المنطقة على النحو الواجب، ينبغي نقل شاغليه إلى المستويات العليا بالمبنى.



التقيّد بالتوجيهات الصادرة عن السلطات المحلية بشأن الإجلاء. إبلاغ المدير المباشر.



الاتصال بشرطة البريد أو وكالات إنفاذ القانون المحلية لطلب الدعم والمساعدة من أجل تأمين المرفق.



باء-٢-٧ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة موجات التسونامي - المكاتب الميدانية

المهام

رصد نشرات الإذاعة الوطنية ذات الصلة بالأحوال الجوية، أو الأخبار المحلية، أو غير ذلك من الموارد للحصول على أحدث المعلومات المتصلة بالحدث الطارئ من قبيل الإجلاء الإلزامي وإغلاق الطرق ومواقع الاحتماء المحلية.	<input type="checkbox"/>
إذا سمح الوقت، ينبغي إغلاق الخدمات الأساسية في المرفق عند الإجلاء في حال أن غمر الماء المبنى.	<input type="checkbox"/>
تنشيط فريق إدارة حالات الطوارئ لدعم جهود التقييم والاتصال. تعيين شخص لتسجيل القرارات ومتابعتها.	<input type="checkbox"/>
ضمان سلامة الموظفين.	<input type="checkbox"/>
تأمين الأصول البريدية (البريد والمركبات والطابع والأموال).	<input type="checkbox"/>
طلب مولد كبير للمرفق من المكتب المركزي إذا لزم الأمر.	<input type="checkbox"/>
ضمان تسجيل تفاصيل الحدث الطارئ وضمان إتاحة تحديثات للتقارير عن الوضع بشكل منظم وإتاحة المستندات على صعيد الأشخاص والممتلكات والمنتجات.	<input type="checkbox"/>
تحديد ما إذا كانت العمليات تتطلب تحويل البريد الصادر والموظفين إلى مرفق عامل بديل بناءً على الأضرار الناجمة عن الحدث. التنسيق مع الرئيس المباشر لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة لإفراغ جميع أو بعض أنواع البريد. طلب المساعدة من المكتب المركزي من أجل عمليات إبلاغ المرافق الأخرى بحسب الاقتضاء.	<input type="checkbox"/>
إجراء تقييم أولي للأضرار قبل شغل المكان مرة أخرى. يمكن أن يضطلع بذلك فريق متعدد التخصصات يتألف من مهندسي إنشآت ومختصين في البيئة والسلامة والأمن (موارد داخلية أو مقاولون).	<input type="checkbox"/>
المواظبة على إطلاع الموظفين على الوضع ومراجعة ما هو متوقع قبل فترة العمل التالية. إطلاع الموظفين على أماكن استئناف العمل. تعميم رقم خط الاتصال المباشر الخاص بالموظفين في حالات الطوارئ، إذا وُجد.	<input type="checkbox"/>
إبلاغ الموظفين والزبائن بالمرافق المغلقة.	<input type="checkbox"/>
الاتصال بالسلطات المحلية المعنية بالصيانة ودوائر المرفق للحصول على الدعم في تقييم الأضرار. سيكون من الضروري قيام مقاولين مرخص لهم بتقييم مستوى ماء الفيضان وإزالته قبل شغل المكان مرة أخرى.	<input type="checkbox"/>
ضمان مشاركة المختصين في السلامة/البيئة بالمكتب المركزي في تدابير التصدي وعمليات إبلاغ الموظفين.	<input type="checkbox"/>
إذا لم يتيسر ماء الشرب، ينبغي شراء الماء المعبأ في زجاجات وإتاحته (والوجبات الجاهزة عند الاقتضاء) للموظفين بالمرفق إلى حين أن يتقرر أن الماء العادي صالح للشرب.	<input type="checkbox"/>

إجراءات التصدي

أول ٤٨ ساعة

باء-٢-٧ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة موجات التسونامي - المكاتب الميدانية

المهام

تدابير التعافي
بعد انقضاء أكثر من
٤٨ ساعة

التنسيق مع السلطات المحلية وشرطة البريد والسلطات المعنية بالبيئة والصيانة لتحديد ما إذا كان المرفق البريدي آمناً لاستئناف العمل أم أن من الضروري إجراء إصلاحات/تنظيف قبل الدخول إليه مرة أخرى.



طلب الدعم من الموارد المحلية والإدارة في المستوى الأعلى مباشرة لتسريع عمليات إصلاح المرافق.



إطلاع الموظفين على الخطط التشغيلية البديلة وإصدار توجيه لهم باستئناف العمل في مرفق بديل أو البقاء في المنزل بحسب ما هو مناسب. إبلاغ النقابات، عند الانطباق



متابعة مدى تقدم أعمال الإصلاح واستئناف جميع عمليات معالجة البريد الضرورية. الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن تكاليف استئناف العمل والتعافي لأغراض التأمين.



إذا تم إفراغ البريد في مرفق عامل بديل، فينبغي وضع خطة لإعادة المرفق إلى الخدمة.



القيام بتحديث الرسالة المسجلة بشأن رقم خط الاتصال المباشر الوطني الخاص بالموظفين في حالات الطوارئ. طلب مساعدة المكتب المركزي فيما يخص هذا الأمر.



ضمان إبلاغ جميع الموظفين عند انتهاء الحدث الطارئ.



التنسيق لعقد اجتماع مع موظفي فريق إدارة حالات الطوارئ بعد اتخاذ التدابير المطلوبة لتقديم تقرير عنها وتحديد ما إذا كان من الضروري تحديث أو تغيير الخطط أو الإجراءات أو الاتصالات. أخذ التعليقات ذات الصلة بعين الاعتبار في التقرير النهائي الذي يعقب اتخاذ التدابير وفي خطة التدابير التصحيحية وتعميمها على الإدارة العليا.



باء-٢-٨ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة العواصف الشتوية - المكاتب الميدانية

المهام

التدابير الأولية الحاسمة

قبل الحدث وخلال

رصد الإنذارات ذات الصلة بالأحوال الجوية (المنظمة العالمية للأرصاد الجوية/المكتب المركزي، والوكالات الوطنية) والتقارير الإعلامية.

اتخاذ كل التدابير التي قد تخفف من أضرار العاصفة الشتوية. توجيه الموظفين بشأن التشغيل الآمن للمركبات وتعليمات السلامة الشخصية التي ربما تكون مناسبة.

إتاحة المساعدة الطبية للموظفين المتضررين من جراء التعرض للعاصفة أو المصابين.

توجيه الموظفين المعنيين بعدم استثناء أحد من موظفي المرفق. التنسيق مع مختص الاتصالات بالمكتب المركزي من أجل إبلاغ الإعلام عند الاقتضاء.

الاتصال بشرطة البريد أو وكالات إنفاذ القانون المحلية لطلب الدعم والمساعدة من أجل تأمين المرفق أو إجلائه.

باء-٢-٨ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة العواصف الشتوية - المكاتب الميدانية

المهام

إجراءات التصدي

أول ٤٨ ساعة

رصد نشرات الإذاعة الوطنية عن الأحوال الجوية، أو الأخبار المحلية، أو الموارد الأخرى للحصول على أحدث المعلومات المتصلة بالحدث الطارئ من قبيل الإجلاء الإلزامي وإغلاق الطرق والملاجئ المحلية.



تنشيط فريق إدارة حالات الطوارئ لدعم جهود التقييم والاتصال. تعيين شخص لتسجيل القرارات ومتابعتها.



ضمان تسجيل تفاصيل الحدث الطارئ وضمان إتاحة تحديثات للتقارير عن الوضع بشكل منظم وإتاحة المستندات على صعيد الأشخاص والممتلكات والمنتجات.



التأكد من أن ممرات المرفق والطرق المؤدية إليه ممهدة من أجل سلامة الموظفين ووصول الطوارئ إليه.



ضمان مشاركة المختصين في السلامة/البيئة بالمرفق والمكتب المركزي في تدابير التصدي وعمليات إبلاغ الموظفين.



تحديد ما إذا كانت العمليات تتطلب تحويل البريد الصادر والموظفين إلى مرفق عامل بديل بناءً على الأضرار الناجمة عن العواصف الشتوية. التنسيق مع الرئيس المباشر لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة لإفراغ جميع أو بعض أنواع البريد. طلب المساعدة من المكتب المركزي من أجل عمليات إبلاغ المرافق الأخرى بحسب الاقتضاء.



ينبغي للمرفق أن يطلب، إذا لزم الأمر، مولدًا كبيراً من المكتب المركزي لحالات الطوارئ في حال حدوث انقطاع في التيار الكهربائي أثناء العاصفة الشتوية.



المواظبة على إطلاع الموظفين على الوضع ومراجعة ما هو متوقع قبل فترة العمل التالية. إطلاع الموظفين على أماكن استئناف العمل. تعميم رقم خط الاتصال المباشر الوطني الخاص بالموظفين في حالات الطوارئ، إذا وُجد.



تدابير التعافي

بعد انقضاء أكثر من

٤٨ ساعة

باء-٢-٨ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة العواصف الشتوية - المكاتب الميدانية

المهام

التنسيق مع السلطات المحلية وشرطة البريد والسلطات المعنية بالبيئة والصيانة لتحديد ما إذا كانت الطرق المحلية آمنة وما إذا يمكن استئناف العمليات بالمرفق (إذا تم غلقه على أثر العاصفة الشتوية).



طلب الدعم من الموارد المحلية والإدارة في المستوى الأعلى مباشرة لتسريع عمليات إصلاح الأضرار التي لحقت بالمرافق.



إطلاع الموظفين على الخطط التشغيلية البديلة وإصدار توجيه لهم باستئناف العمل في مرفق بديل أو البقاء في المنزل بحسب ما هو مناسب. إبلاغ النقابات، عند الانطباق.



إذا تم إفراغ البريد في مرفق عامل بديل، فينبغي وضع خطة لإعادة المرفق إلى الخدمة.



متابعة مدى تقدم أعمال الإصلاح واستئناف جميع عمليات معالجة البريد الضرورية. الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن تكاليف استئناف العمل والتعافي لأغراض التأمين.



تحديث الرسالة المسجلة بشأن رقم خط الاتصال المباشر الوطني الخاص بالموظفين في حالات الطوارئ. طلب مساعدة المكتب المركزي فيما يخص هذا الأمر.



ضمان إبلاغ جميع الموظفين عند انتهاء الحدث الطارئ.



التنسيق لعقد اجتماع مع موظفي فريق إدارة حالات الطوارئ بعد اتخاذ التدابير المطلوبة لتقديم تقرير عنها وتحديد ما إذا كان من الضروري تحديث أو تغيير الخطط أو الإجراءات أو الاتصالات. أخذ التعليقات ذات الصلة بعين الاعتبار في التقرير النهائي الذي يعقب اتخاذ التدابير وفي خطة التدابير التصحيحية وتعميمها على الإدارة العليا.



باء-٢-٩ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الجوائح - المكاتب الميدانية

المهام

التدابير الأولية الحاسمة

قبل الحدث وخلال

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



وضع قناة اتصال لفائدة الموظفين ليتسنى لهم من خلالها الإبلاغ عن وضعهم ولتقديم طلبات استعلام.



تطبيق ترتيبات التباعد الاجتماعي، والحد من الزيارات في أماكن العمل وتأجيل أو إلغاء الاجتماعات الكبرى.



تحديد الموظفين الأساسيين وتدريب موظفي الدعم على العمليات الأساسية لاستباق احتمال تغيب الموظفين بسبب المرض .



إعداد وإقرار 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 والأجهزة المحمولة والتسجيلات الصوتية والتطبيقات).



حث الموظفين المرضى على البقاء في منازلهم.



إجراءات التصدي

أول ٤٨ ساعة

باء-٢-٩ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الجوائح - المكاتب الميدانية

المهام

نشر سياسات إدارة الموظفين كتلك المتعلقة بالغيابات والتغيب والإجازات المرضية والتنقلات إلى الخارج وإغلاق أماكن العمل.

ضمان تسجيل كل تفاصيل التدابير المتخذة لمواجهة الجوائح وضمان رفع أحدث التقارير عن الوضع بانتظام إلى المكتب المركزي.

توفير الصابون ومعقم اليدين وإصدار تعليمات بشأن الطريقة الصحيحة لغسل اليدين (كتابة وبواسطة الملصقات). تعزيز بروتوكولات التنظيف والتعقيم وفقا لتعليمات المكتب المركزي.

الإخطار بالقنوات التي ستستخدم لإعلام الموظفين وأصحاب المصلحة في المكاتب الميدانية بكل المستجدات المتعلقة بالجائحة المتفشية.

تنفيذ خطة اتصالات في الحالات الطارئة ومراجعتها دوريا، وإدراج جهات الاتصال الرئيسية في هذه الخطة (المسؤولين الرئيسيين ونوابهم) بمن فيهم مقدمي الخدمات والزبائن والنظر في تطبيق عمليات تتبع وضع العمل والموظفين وصياغة تقارير في هذا الشأن.

تطبيق مبادئ توجيهية لتعديل وتيرة التعامل وجها لوجه وطريقته (التصافح بالأيدي وطريقة الجلوس خلال الاجتماعات وترتيب المكاتب وتقاسم محطات العمل والتفاعلات عند قبول البريد وتسليمه) فيما بين الموظفين وبين هؤلاء والزبائن.

باء-٢-٩ القائمة المرجعية للتدابير الطارئة الواجب اتخاذها في حالة الجوائح - المكاتب الميدانية المهام

تدابير التعافي
بعد انقضاء أكثر من
٤٨ ساعة

تنفيذ سياسات الموارد البشرية للسماح للموظفين بالتغيب خلال الجوائح لأسباب من قبيل مرض الموظف أو مرض أحد أفراد أسرته أو الخضوع للحجر الصحي أو إغلاق المدارس أو الحد من خدمات النقل العمومي أو وقفها.



التحقق مما إذا كان الموظفون يتمتعون بالنفوذ إلى خدمات الصحة النفسية والخدمات الاجتماعية خلال الجوائح وتحسين الخدمات عند الاقتضاء.



العمل بالتنسيق مع السلطات الصحية على تنفيذ بروتوكولات تعقيم المكاتب الواجبة التطبيق (المواد المعقمة وأساليب استخدامها وتجهيزات الوقاية الشخصية) في حال ثبوت إصابات بالمرض في صفوف الموظفين. قد يقتضي الأمر تعزيز بروتوكولات النظافة من أجل تقليص سرعة تفشي المرض ببروتوكولات من قبيل:

- الحرص على أن تظل الفضاءات المشتركة والبعاث نظيفة؛
- الحرص على توافر كميات كافية من مواد التنظيف والتعقيم وتجهيزات أخرى من تجهيزات الوقاية الشخصية والمناشف والصابون ومعقم اليدين؛
- ضمان تدريب عمال النظافة تدريباً ملائماً في مجال التنظيف وأساليب التعقيم وأن يخضعوا للإشراف المناسب؛
- تلقين الموظفين العادات الصحية الجيدة مثل غسل اليدين وطريقة السعال المثلى والبقاء في المنزل عند المرض.



ضمان إخطار كل الموظفين برفع حالة الطوارئ.



التنسيق لتنظيم اجتماع تقييمي والتباحث مع الموظفين الفنيين الطبيين المعنيين بحالات الطوارئ لتحديد ما إذا كانت الخطط الموضوعية المتعلقة بالجائحة أو الإجراءات المتخذة أو الاتصالات ذات الصلة تقتضي التحيين أو التغيير تسجيل التعليقات في التقرير التقييمي النهائي وخطة العمل التصحيحية.



الاختصارات

(لا ينطبق على النسخة العربية)

المسرد

تصدر منظمة الصحة العالمية مسرداً بمصطلحات حالات الطوارئ الصحية وإدارة مخاطر الكوارث، وهو موجه لصانعي السياسات والممارسين وأصحاب المصلحة الآخرين الذين يعملون في مختلف المجالات التي تسهم في الحد من المخاطر الصحية وأثار كل أنواع الحالات الطارئة والكوارث. وترد نسخة من المسرد منشورة في الرابط التالي:

apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331716/9789240003699-eng.pdf

ترد بالرابط التالي نسخة من مصطلحات مكتب الأمم المتحدة للحد من الكوارث مترجمة إلى عدد من اللغات:

<https://www.unisdr.org/we/inform/terminology>

تشمل قاعدة بيانات المصطلحات الرسمية للاتحاد البريدي العالمي TERMPOST مصطلحات مترجمة إلى عدد من اللغات (وكانت قد أُتيحت على نسخة ورقية في الفترة من عام ١٩٥٢ إلى عام ٢٠٠٣)، وهي تحتوي على بيانات بثماني لغات: العربية، والصينية، والإنكليزية، والفرنسية، والألمانية، والبرتغالية، والروسية، والإسبانية. وتتاح التعاريف في الوقت الراهن باللغتين الإنكليزية والفرنسية فقط. وتحتوي قاعدة البيانات TERMPOST مجموعة منتقاة من المصطلحات والتعابير البريدية الواردة في منشورات الاتحاد البريدي العالمي ووثائقه. وهي تتضمن أيضاً المصطلحات المستخدمة يومياً في القطاع البريدي. وتوجد قاعدة البيانات TERMPOST في الرابط التالي:

<https://upu.multitransms.com/TERMPOST/Account.mvc/LogOn>

ملحوظة: حتى أبريل ٢٠٢٠، لم يكن الموقع الشبكي لقاعدة البيانات هذه يحتوي على ترجمة للمصطلحات إلى اللغتين الصينية والروسية.

الإحالات

مكتب الأمم المتحدة للحد من مخاطر الكوارث؛ تقرير التقييم العالمي بشأن الحد من مخاطر الكوارث لعام ٢٠١٩
www.undrr.org/publication/global-assessment-report-disaster-risk-reduction-2019

الاتحاد البريدي العالمي؛ الموقع الشبكي الخاص بإدارة مخاطر الكوارث
www.upu.int/en/Universal-Postal-Union/Activities/Sustainable-Development/Disaster-Risk-Management

الاتحاد البريدي العالمي؛ المعايير الأمنية المادية والإجرائية (S59 و S58)
www.upu.int/en/Postal-Solutions/Programmes-Services/Postal-Supply-Chain/Security#scroll-nav__6

وزارة الأمن الداخلي في الولايات المتحدة
Homeland Security Exercise and Evaluation Program
www.fema.gov/media-library/assets/documents/32326

مؤسسة The Brookings
In the Neighborhood: The Growing Role of Regional Organizations in Disaster Risk Management
www.brookings.edu/research/reports/2013/02/regional-organizations-disaster-risk-ferris

البنك الدولي
Probabilistic Risk Assessment Platform
ecapra.org

المعهد الإلكتروني للبنك الدولي
Introduction to Disaster Risk Management
olc.worldbank.org/content/introduction-disaster-risk-management-self-paced

الوكالة الفيدرالية لإدارة حالات الطوارئ

Continuity guidance circular 1
www.fema.gov/pdf/about/org/ncp/coop/continuity_guidance_circular.pdf

الوكالة الفيدرالية لإدارة حالات الطوارئ

Continuity plan template
www.fema.gov/media-library-data/non_federal_continuity_plan_template_.pdf

منظمة الأغذية والزراعة (الفاو)

Disaster risk management systems analysis, a guide book
www.fao.org/docrep/011/i0304e/i0304e00.HTM

مشروع MIAVITA

Handbook for volcanic risk management – Prevention, crisis management, resilience
reliefweb.int/report/world/handbook-volcanic-risk-management-prevention-crisis-management-resilience

الرابطة الوطنية للحماية من الحرائق

Standard on Continuity, Emergency and Crisis Management (NFPA 1600, 2019)
www.nfpa.org/codes-and-standards/all-codes-and-standards/1600

الأمم المتحدة؛ خطة عمل الأمم المتحدة للحد من مخاطر الكوارث من أجل زيادة القدرة على مواجهتها
www.preventionweb.net/publications/view/49076

الأمم المتحدة؛ إطار سندياي للحد من مخاطر الكوارث ٢٠١٥-٢٠٣٠
www.undrr.org/publication/sendai-framework-disaster-risk-reduction-2015-2030

المنظمات الإقليمية وإدارة مخاطر الكوارث

أفريقيا

الاتحاد الأفريقي
السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (COMESA)
تجمع الساحل والصحراء
جماعة شرق أفريقيا
اللجنة الاقتصادية لأفريقيا
الجماعة الاقتصادية لدول وسط أفريقيا
الجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا
لجنة المحيط الهندي
الهيئة الحكومية الدولية المعنية بالتنمية
جامعة الدول العربية
منظمة التعاون الإسلامي
اللجنة الدائمة المشتركة بين الدول المعنية بمكافحة
الجفاف في منطقة الساحل
الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC)

الأمريكتان

جمعية دول الأنديز
رابطة الدول الكاريبية
الجماعة الكاريبية
المعهد الكاريبي للأرصاد الجوية والهيدرولوجيا
المنظمة الكاريبية للأرصاد الجوية
منظومة تكامل أمريكا الوسطى
وزارة إدارة الطوارئ في بربادوس
اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية والكاريبي
مصرف التنمية للبلدان الأمريكية
منظمة الدول الأمريكية
السوق المشتركة الجنوبية

آسيا

المركز الآسيوي للحد من الكوارث
المؤتمر الوزاري الآسيوي بشأن الحد من مخاطر الكوارث
منتدى التعاون الاقتصادي لآسيا والمحيط الهادئ
رابطة أمم جنوب شرق آسيا
اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ
اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا
رابطة جنوب آسيا للتعاون الإقليمي

أوروبا

مجلس أوروبا
الاتحاد الأوروبي
منظمة حلف شمال الأطلسي
منظمة الأمن والتعاون في أوروبا
منظمة التعاون الاقتصادي في منطقة البحر الأسود
عملية التعاون في جنوب شرق أوروبا
اللجنة الاقتصادية لأوروبا

المحيط الهادئ

أمانة جماعة المحيط الهادئ
منتدى جزر المحيط الهادئ
البرنامج البيئي الإقليمي للمحيط الهادئ

نموذج خطة إدارة مخاطر الكوارث المتكاملة

خطة إدارة مخاطر الكوارث المتكاملة

[يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]

[يرجى إدخال الشهر، والسنة]

زاي-١ توقعات المسؤولين التنفيذيين

أؤكد، بتوقعي على هذه الوثيقة، أنني قرأت واستوعبت كافة المفاهيم والمعلومات الواردة في هذه الخطة واستوفيت الشرط المطلوب سنوياً للإقرار بموثوقيتها وصلاحيّة البيانات الواردة فيها.

بموافقة من:

_____	_____
[الاسم]	[الاسم]
_____	_____
[اللقب الوظيفي]	[اللقب الوظيفي]
_____	_____
[التاريخ]	[التاريخ]

زاي-٣ مقدمة

التوجيهات التي قد تقدّم والقرارات التي قد تُتخذ على الصعيد الاستراتيجي خلال وقوع طارئ ما.

العناصر الأساسية في خطة إدارة مخاطر الكوارث

تشجع خطة إدارة مخاطر الكوارث على توحيد إجراءات تلبية الاحتياجات الناشئة المحتمل أن يحتاج إليها كلٌّ من موظفي البريد ومرافقه وزبائنه للتصدي لهذه الحالات الطارئة. وتجمع الخطة بين ثلاثة مفاهيم هي الاستعداد واستمرارية الأعمال وإدارة الحوادث.

الاستعداد

يستهدف الاستعداد تحسين القدرة على التصدي للكوارث الطبيعية بسرعة وبفعالية. ويتم تحقيق ذلك من خلال وضع خطط/بروتوكولات لاستمرارية الأعمال وإدارة الحوادث ضماناً لأن يتأثر كلٌّ من موظفي البريد ومرافقه وزبائنه أدنى تأثير ممكن وفي الآن ذاته مواصلة أداء الأنشطة الحيوية.

استمرارية الأعمال

لا بد من وضع استراتيجية مستدامة لاستمرارية الأعمال لضمان التصدي بنجاح لكارثة ما وإنجاز عمليات التعافي وتحسين قدرة عمليات [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] على المقاومة عموماً. ويقوم هدف خطة استمرارية الأعمال الناجحة على التخفيف من الآثار الناجمة عن انقطاع الخدمات على الصعيد الاستراتيجي وعلى صعيد أصحاب المصلحة والأثر المالي وضمان استئناف العمليات الحيوية البريدية على وجه السرعة.

إدارة الحوادث

تعتبر إدارة الحوادث إطاراً متكاملًا يمكن من خلاله أن يحدّ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] من إمكانيات التأثير بالأخطار ويخفف من الآثار الناجمة عن حالة طارئة ما. وتنقسم إدارة الحوادث إلى مرحلتين تخطيط منفصلتين هما:

- مرحلة التخطيط التي تسبق وقوع الحادث: تحدد الأدوار والمسؤوليات التي ستوكل إلى فريق مشكل مسبقاً يُعنى بإدارة الحالة الطارئة؛ ويبين عملية الإنذار والإخطار على جميع مستويات العمليات البريدية (من أعلى مستوى في القيادة إلى أدناه)؛ وتتيح عملية نقل الموظفين إلى مرافق التشغيل البديلة.

- مرحلة التخطيط التي تلي وقوع الحادث: تحدد البروتوكولات المتبعة لإدارة حالات الطوارئ والتحكم فيها؛ وتفصل الاتصالات التي جرت خلال الأزمة (على الصعيدين الداخلي والخارجي)؛ وتناقش مسألة الانتقال من الاستجابة للحالة الطارئة والتعافي منها إلى العودة إلى العمل بصورة طبيعية.

تتمثل مهمة [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] في [يرجى إدخال المهمة]. وتتمثل سياسة [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] التي يتبعها على جميع الأصعدة في التصدي بصورة آمنة لأية اضطرابات بشرية أو طبيعية أو تكنولوجية أو حالات الطوارئ أو المخاطر التي تتعرض لها البنية التحتية البريدية والتعافي منها على وجه السرعة. ويجب، لدى وقوع طارئ أو حالة ما قد تعرقل سير العمليات العادية، وضع خطة ناجعة لإدارة مخاطر الكوارث ضماناً لاستمرار [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] في أداء مهمته الأساسية.

قابلية التطبيق والنطاق

تُطبّق أحكام هذه الخطة على العمليات والمرافق والموظفين ضمن اختصاص [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي].

إن هذه الخطة:

- تُطبّق على جميع أنواع الحالات الطارئة التي قد تؤثر سلباً على [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] في أداء أنشطته الحيوية (انظر القسم ١-٢-٦).
- ليست خطة إجماع (أي خطة العمل في حالات الطوارئ).
- يُفعلها [يرجى إدخال الوظيفة/اللقب الوظيفي للمسؤول التنفيذي] للتصدي لحالات الطوارئ التي تؤثر على الموظفين و/أو المرافق و/أو الزبائن ضمن اختصاص [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي].
- تحدد الإجراءات الواجب على [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] اتخاذها من أجل التفعيل والإخطار وضمان استمرارية الأعمال والقدرة التشغيلية فعلياً بالإضافة إلى ديمومة هذه القدرة إلى غاية العودة إلى العمل بصورة طبيعية.
- يمكن أن تُفعل خلال ساعات العمل العادية وبعدها في حالات الطوارئ التي تقع بسابق إنذار أو من دونه.
- توجه الموظفين والمرافق والنظم والمعدات التي يملكها و/أو يشغلها [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] وتدعم أداء الأنشطة الحيوية في مرافق التشغيل البديلة.
- تتيح استمرارية الإدارة واتخاذ القرار في حال غياب المسؤول التنفيذي وهي مُصممة لدعم الأنشطة خلال الأحداث الطارئة.

وستكون خطة إدارة مخاطر الكوارث عملية مستمرة تخضع دائماً للتغيير حيث ستُدرج فيه الدروس المستخلصة من اختبار الخطة ومن الحالات الطارئة الحالية من أجل مواصلة تحسين الاستجابة لدى تفعيل خطة إدارة مخاطر الكوارث مستقبلاً.

الغرض

يُمكن الغرض من هذه الخطة في الحفاظ على حماية رفاه موظفي [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] وضمان استمرارية الأنشطة الحيوية. وتعتبر هذه الخطة أفضل جهد يُبذل في التخطيط والاستعداد ولكنها ليست بديلاً عن

زاي-٤ مفهوم العمليات

استمرارية الأعمال

قائمة الموظفين الاحتياطية

تُنظَم قائمة الموظفين الاحتياطيين وفقاً للتسلسل الهرمي للوظائف (المسؤولون التنفيذيون/المديرون/المشرفون المباشرين) وتستخدم كسلسلة إبلاغ هرمية في حال تفعيل هذه الخطة. وتضم القائمة أسماء وبيانات الاتصال الخاصة بالمسؤولين التنفيذيين/المديرين/المشرفين المباشرين الذين عُيِّنوا في المرفق التابع لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]. وتشير القائمة الاحتياطية، بالإضافة إلى بيانات الاتصال، إلى القدرة على العمل عن بُعد من عدمها.

ويمكن أن تشمل القائمة أسماء ومعلومات الاتصال الخاصة بالموظفين المتعاقدين الذين عُيِّنوا في فضاء مخصص في المرفق التابع لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]. ومن المنتظر أن يواصل هؤلاء المتعاقدون تقديم الدعم من مكاتبهم في المنزل أو من الموقع البديل الذي حددته لهم الشركة. وفيما يخص الموظفين المتعاقدين الذين لا يستطيعون العمل عن بُعد، سيُحدد [يرجى إدخال الوظيفة/اللقب الوظيفي للمسؤول التنفيذي] ما إذا كانوا سيُحوَّلون إلى مرفق تشغيلي بديل. وترفق قائمة الموظفين الاحتياطية بهذه الخطة (انظر التذييل ألف).

أوامر التعاقب في حالات الطوارئ

إن التحديد المسبق لأوامر التعاقب أساسي لضمان القيادة الناجعة لدى وقوع حالة طارئة ما. ويتولى [يرجى إدخال الوظيفة/اللقب الوظيفي للمدير العام للبريد أو المسؤول التنفيذي] مسؤولية إعداد أوامر التعاقب الخاصة بوظيفته ووظائف المشرفين المباشرين في حالات الطوارئ ونشرها والحفاظ عليها. وتعتبر هذه الأوامر جزءاً أساسياً في التخطيط إلى استمرارية أعمال منظمة ما وتضمن إطلاع الموظفين على من له الأحقية في تولي هذه السلطات في حال عدم قدرة المسؤول التنفيذي على أدائها أو غيابه لسبب من الأسباب. وتكون أوامر التعاقب في حالات الطوارئ مستقيضة بالقدر الكافي الذي يضمن استمرار الإدارة والإشراف (مستويين بالنسبة إلى المسؤولين التنفيذيين ومستوى واحد بالنسبة إلى المشرفين المباشرين).

وفي حال استحالة الاتصال بصاحب الوظيفة الأساسي في ظرف [يرجى إدخال عدد الساعات] من تفعيل الخطة، يتم تلقائياً إجراء تعاقب طارئ. ويُعفى الخلفاء رسمياً من مهامهم لدى عودة صاحب الوظيفة الأساسي إلى منصبه. ويبين الجدول ٢ أمر التعاقب في حالات الطوارئ الخاص بـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] خلال عملية تفعيل الخطة.

الجدول ٢

أوامر التعاقب في حالات الطوارئ الخاصة بـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]

الاسم	الصفة
[يرجى إدخال الاسم واللقب الوظيفي]	الوظيفة الأساسية
[يرجى إدخال الاسم واللقب الوظيفي]	الخلف الأول
[يرجى إدخال الاسم واللقب الوظيفي]	الخلف الثاني

يُكمن الهدف العام من التخطيط لاستمرارية الأعمال في جعل [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] قادراً على تقديم الخدمات والدعم دون انقطاع مع الحفاظ على الاستمرارية التنظيمية قبل وقوع الحالة الطارئة وخلالها وبعدها. وسعيًا إلى تحقيق هذا الأمر، يتعين على [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] تقييم قدراته الحالية (أي من ناحية الموظفين والمعدات) والتوصل إلى توافق في الآراء بشأن تحديد الأنشطة التي تُعتبر حيوية بالنسبة إليه وتحديد إمكانات التأثير والمخاطر التي تشكل أكبر تهديد للمهمة التي يضطلع بها في تأدية هذه الأنشطة الحيوية خلال حالات الطوارئ. ويعرض القسم ٢-١-٧ لمحة عامة عن هذه النتائج.

المرافق التشغيلية البديلة

يُشجَّع [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] على تحديد مرافق تشغيلية بديلة كجزء من خطة الاستمرارية الخاصة به وتهيئة القيادة العليا إلى احتمال إجراء عملية نقل دون الإعلان عنها. وتخصص المرافق التشغيلية البديلة لنقل القيادة العليا وموظفي الدعم الأساسيين الذين سيركزون على مراقبة الأنشطة الحيوية. وتحدّد القدرة المتاحة للمرفق البديل عدد موظفي الدعم الأساسيين (الذين تم اعتبارهم موظفين حيويين في قائمة الموظفين الاحتياطية - انظر التذييل ألف).

وبعد التشاور مع نقطة الاتصال المعنية في المرافق التشغيلية البديلة التي جرى اختيارها، يحدد [يرجى إدخال الوظيفة/اللقب الوظيفي للمسؤول التنفيذي] المرافق البديلة الأولية والثانوية (انظر الجدول ١). وسيُكلف الموظفون الذين تم اعتبارهم موظفين حيويين إما بالعمل عن بُعد أو العمل في المرفق التشغيلي البديل الذي تم اختياره لأداء الأنشطة الحيوية. وما إن يستأنف [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] الأنشطة الحيوية سواء عن بُعد أو في المرافق التشغيلية البديلة، يبلغ [يرجى إدخال الوظيفة/اللقب الوظيفي للمسؤول التنفيذي] الإدارات/الوظائف المعنية بوجود الموظفين الحيويين في مراكز عملهم وبعودة الأنشطة الحيوية إلى مجراها.

الجدول ١

المرافق التشغيلية البديلة التابعة لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]

الصفة	اسم المرفق	عدد الموظفين الذي يمكن للمرفق استيعابه	العنوان
المرفق البديل الأول	[يرجى إدخال الاسم]	[يرجى إدخال عدد الموظفين]	[يرجى إدخال العنوان]
المرفق البديل الثاني	[يرجى إدخال الاسم]	[يرجى إدخال عدد الموظفين]	[يرجى إدخال العنوان]

ملاحظة: لأغراض مرحلة التخطيط المسبق، ينبغي أن يختار [يرجى إدخال الوظيفة/اللقب الوظيفي للمسؤول التنفيذي] موقعاً بصفته المرفق البديل الأول، يقع في المحيط المجاور لمكان عمله المعتاد وينبغي أن يكون المرفق البديل الثاني في موقع يبعد بمسافة كبيرة عن مكان عمله المعتاد (وتُقدَّر المسافة الموصى بها ٨٠ كيلومتراً على الأقل).

تفويض السلطات في حالة الطوارئ

سعيًا إلى ضمان الاستجابة السريعة في حال وقوع أي حادث والتقليص إلى أدنى حد ممكن من الانقطاعات في تنفيذ الخطة، ينشئ [يرجى إدخال الوظيفة/اللقب الوظيفي للمدير العام للبريد أو المسؤول التنفيذي] سلطة مفوضة مسبقًا لاتخاذ القرار. وتمنح تفويضات السلطة في حالة الطوارئ للخلف كامل السلطات باستثناء أية سلطة غير مخوَّلة في حالات الطوارئ. ويكفل ذلك بأن يتمتع الخلف في حالات الطوارئ بالسلطة القانونية والمالية لأداء مهامه طوال فترة غياب أو عدم وجود [يرجى إدخال الوظيفة/اللقب الوظيفي للمدير العام للبريد أو المسؤول التنفيذي]. وعمومًا، تدخل تفويضات السلطة في حالات الطوارئ المحددة مسبقًا حيز التنفيذ لدى تفعيل أوامر التعاقب في حالات الطوارئ. ويتم إنهاء العمل بهذه التفويضات عندما يُعاد وضع قنوات الإدارة العادية. ويرفق بهذه الخطة مذكرة تفاهم حول تفويض السلطة في حالة الطوارئ تبين بالتفصيل السلطات التي تُحوَّل (والتي لا تُحوَّل، عند الاقتضاء) إلى الخلفاء (انظر التذييل بـ).

إمكانيات التأثير وتقييم المخاطر

يعتبر تقييم قابلية التضرر والأخطار مكوناً أساسياً في عملية إدارة مخاطر الكوارث. ويتيح تحديد أسباب أوجه الضعف الحالية واستيعاب المخاطر المصاحبة للأخطار الطبيعية أو "التهديدات" (سواء الطبيعية أو الناجمة عن الإنسان) القضاء على شدة آثارها أو الحد منها.

جدول المخاطر

خطر شديد أثر شديد	خطر ضئيل أثر شديد
خطر شديد أثر ضئيل	خطر ضئيل أثر ضئيل

ولدى تقييم ما قد يحدث، يشكل الخطر حدثًا يمكن أن يطرأ ويكون له أثر سلبي في العمليات البريدية. وهذا الخطر هو نتيجة احتمال وقوع تهديد وما يتوقع أن ينجم عنه من خسارة (بشرية و/أو اقتصادية). وثمة نهج يعتمده [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] يتمثل في تعريف التهديد المحقق ومن ثم تصنيفه في جدول يشمل المخاطر.

وتُصنّف المخاطر لاحقاً وفقاً للأثر المترتب عليها وإمكانية حدوثها (على النحو الذي تفرضه العوامل من قبيل الموقع والطقس وما إلى ذلك) ويتيح جدول المخاطر لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] بالتركيز على أهم المخاطر (المخطط الافتراضي: خطر شديد/أثر شديد) وانطلاقاً من جدول المخاطر، ستبذل جهود مباشرة لمواجهة المخاطر التي تأتي على رأس الأولويات.

وسيدرج [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] لدى إجرائه لتقييم المخاطر، الافتراضات والاعتبارات التالية:

- يمكن أن يقع طارئ في أي وقت دون سابق إنذار؛
- يمكن أن يكون ما يتوفر من موظفين وموارد محدوداً للغاية؛
- يمكن أن تؤثر حالات الطوارئ الفعلية أو المهددة سلباً على قدرة أداء [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] لأنشطته الحيوية؛
- تستوجب حالات الطوارئ التعاون/التنسيق مع أول المتصددين لها والكيانات الخارجية الأخرى على كافة الأصعدة الحكومية؛
- يمكن أن تقطع الخدمات الأساسية مثل الكهرباء والمياه والغاز الطبيعي والتدفئة والاتصالات والنظم الأخرى؛
- يمكن أن تتعرض المباني والهياكل الأخرى للضرر.

وترد فيما يلي قائمة تضم أمثلة عن الأخطار (الطبيعية والناجمة عن الإنسان والتكنولوجية) التي أثرت تأثيراً بالغاً في الماضي في كامل القطاع البريدي بصفة مباشرة أو غير مباشرة.

الأخطار الطبيعية:

- حوادث الأرصاد الجوية الهيدرولوجية (الأعاصير الاستوائية/الأعاصير المدارية/أعاصير التيفون والفيضانات والعواصف الاستوائية)؛
 - ⟨ الزوابع
 - ⟨ الزلازل
 - ⟨ حرائق الغابات
 - ⟨ موجات التسونامي
 - ⟨ العواصف الشتوية
 - ⟨ الثورات البركانية

الأخطار التي يسببها الإنسان:

- ⟨ الإرهاب
- ⟨ الاضطرابات المدنية
- ⟨ انتشار الأوبئة

الأخطار التكنولوجية

- ⟨ الجرائم الإلكترونية
- ⟨ انقطاع التيار الكهربائي
- ⟨ الانسكابات الكيميائية

وبالاستناد إلى المراجعة المعمقة للأخطار المذكورة آنفاً بما في ذلك البيانات التاريخية التي أجراها رؤساء إدارات [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]، جرى إعداد جدول تقييم إمكانيات التأثير والمخاطر التالي (انظر الجدول ٣).

الجدول ٣ - تقييم إمكانيات التأثير والمخاطر الخاص بـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]

خطر شديد أثر شديد	خطر شديد أثر منخفض	خطر منخفض أثر شديد	خطر منخفض أثر منخفض	الخطر
X				[يرجى إدخال الخطر المحدد]
	X			[يرجى إدخال الخطر المحدد]
		X		[يرجى إدخال الخطر المحدد]
			X	[يرجى إدخال الخطر المحدد]

عادة ما يتم استخدام تقييم إمكانيات التأثير والمخاطر مقترنا بتحليل الأثر على الأعمال من أجل تقديم تقييم شامل عن المنظمة. وبينما يُستخدم تقييم إمكانيات التأثير والمخاطر للتعريف بأوجه الضعف القائمة في محيط العمل، يُستخدم تحليل الأثر على الأعمال لتحديد كيفية تأثير المنظمة في حال انقطعت أنشطتها الحيوية وعملياتها جراء وقوع كارثة ما.

الأنشطة الحيوية

تتمثل الأنشطة الحيوية في تلك الأنشطة التي حددها مختلف إدارات/وظائف [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] على أنها أنشطة ذات أولوية يجب مواصلة أدائها خلال حالات الطوارئ بأدنى حد ممكن من الانقطاع أو من دون انقطاع. وأجرى كل نشاط من هذه الأنشطة المحددة تحليلاً للأثر المترتب على الأعمال حتى تتمكن من وضع تقييم لدرجة حيويتها. ويرد كلٌّ من تقييم الحيوية والأوصاف الكمية للأثر في الجدول ٤.

الجدول ٤ - تقييمات الأثر المتعلقة بدرجة الحيوية

وصف الأثر	تقييم الحيوية/مجال القيمة الخاص بتحليل الأثر على الأعمال
<p>قد ينجم عن الوقف أو التعطل أو الانقطاع أو التدهور أثر فوري وكرثي على المهمة والوظائف الأساسية بما في ذلك ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ الخسارة في الأرواح أو الأضرار الجسدية أو الأضرار البيئية؛ ■ فقدان ثقة الجمهور والإضرار بالسمعة؛ ■ الخسائر المالية؛ ■ المسؤولية القانونية. <p>ويجب أن تستوفي الأصول الشروط التالية حتى يتم اعتبارها حيوية:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ تحافظ على الوظائف الأساسية. ■ يشمل الأثر المسائل المتصلة بسلامة الأرواح و/أو سلامة البيئة. 	<p>حيوي [يرجى إدخال مجال التقييم]</p>
<p>قد ينجم عن الوقف أو التعطل أو الانقطاع أو التدهور أثر سلبي مهول على المهمة والوظائف الأساسية بما في ذلك ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ فقدان ثقة الجمهور والإضرار بالسمعة؛ ■ الخسائر المالية؛ ■ المسؤولية القانونية. <p>ويجب أن تستوفي الأصول الشروط التالية حتى يتم اعتبارها ضرورية:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ تدعم الوظائف الثانوية. ■ يمكن التغاضي عن الانقطاعات القصيرة المدى؛ ولا يمكن التغاضي عن الانقطاعات المطولة. 	<p>ضروري [يرجى إدخال مجال التقييم]</p>
<p>قد ينجم عن الوقف أو التعطل أو الانقطاع أو التدهور أثر سلبي كبير على المهمة والوظائف الأساسية بما في ذلك ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ الإضرار بالسمعة. ■ الخسائر المالية. <p>ويجب أن تستوفي الأصول الشروط التالية حتى يتم اعتبارها مهمة:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ تدعم الوظائف الثانوية؛ ■ قد يترتب عليها أثر كبير على الأعمال إذا لم تتوفر لفترة طويلة. 	<p>مهمة [يرجى إدخال مجال التقييم]</p>
<p>قد يكون الوقف أو التعطل أو الانقطاع أو التدهور تأثير على نجاعة العمليات اليومية أو فعاليتها ولكن من دون منع أداء الوظائف الأساسية. وتستوفي الأصول الداعمة الشروط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ قد تؤدي إلى تدهور نجاعة وفعالية الوظائف التشغيلية. ■ تقوم بأداء الوظائف الإدارية أو دعمها وفقاً لما يلائم المنظمة. ■ قد يترتب عنها أثر بسيط على الأعمال إذا لم تتوفر لفترة طويلة. 	<p>داعمة [يرجى إدخال مجال التقييم، من صفر إلى ٦٠ مثلاً]</p>

تحليل الآثار على الأعمال

وجرت في إطار إعداد هذه الخطة مراجعة نتائج تحليل الآثار على الأعمال الخاص بـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] من أجل تحديد قيمة الأثر لكل نشاط حيوي باتباع العملية المبينة أدناه على النحو التالي:

الخطوة ١: طُلب من رؤساء إدارات [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] استيفاء استبيان بشأن الأنشطة الحيوية (انظر التذييل جيم).

الخطوة ٢: راجع [يرجى إدخال الطرف/الفريق المسؤول] هذه الاستبيانات مع رؤساء الإدارات للتعرف على تقييم الحيوية الخاص بهم. واستخدم جدول تحليل الآثار على الأعمال التالي (الجدول ٥) لتحديد هذا التقييم.

الجدول ٥ - تحليل الآثار على الأعمال

اسم النشاط الحيوي [يقوم المستثمر البريدي بإدخاله]				
شديدة	متوسطة	منخفضة	من دون أثر	الآثار
				سيؤثر وقف هذه الوظيفة على القدرة على حماية رفاه موظفي [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] أو دفع مرتباتهم أو علاوات لهم.
				سيؤثر وقف هذه الوظيفة على سلامة الزبائن لدى تواجدهم في المنشأة التابعة لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي].
				سيؤثر وقف هذه الوظيفة على القدرة على معالجة المنتجات
				سيؤثر وقف هذه الوظيفة على القدرة على توفير خدمات النقل السطحي و/أو الجوي.
				سيؤثر وقف هذه الوظيفة على القدرة على توزيع المنتجات.
				سيؤثر وقف هذه الوظيفة على إدارة [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] للسيولة النقدية.
				سيؤثر وقف هذه الوظيفة على المبيعات و/أو المداخيل
				سينتج عن وقف هذه الوظيفة زيادة في النفقات التشغيلية لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] (اليد العاملة والتعاقد والإمدادات وما إلى ذلك)
				سينتج عن وقف هذه الوظيفة فرض عقوبات و/أو غرامات قانونية أو تنظيمية
				سيؤثر وقف هذه الوظيفة على القدرة على استيفاء متطلبات التعاقد
				سينتج عن وقف هذه الوظيفة عدم رضا الزبائن
				سينتج عن وقف هذه الوظيفة فقدان حصص في السوق

ملاحظة: ترتبط كل فئة من الفئات (من دون أثر، ومنخفض، ومتوسط، وشديد) بقيمة معبر عنها بالأرقام.

وتمت لاحقاً إضافة القيمة الإجمالية لجميع الفئات من أجل تحديد قيمة الحيوية النهائية.

وجرى تقييم تبعات وقف هذه الأنشطة الحيوية باستخدام فئات الأثر التالية وعتبات محددة مسبقاً، عند الاقتضاء:

صحة الإنسان وسلامته وبيئته

وصف مقياسي - يُستخدَم للتعبير عن التبعات في مجال صحة ورفاه كل من موظفي وزبائن وبيئة [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]

شدة الأثر	مقياس الأثر
	من دون أثر
ظروف غير آمنة تدوم لأكثر من ٢٤ ساعة	منخفض
ظروف غير آمنة تدوم من ٨ ساعات إلى ٢٤ ساعة بعد انقطاع النشاط	متوسط
ظروف غير آمنة على الفور	شديد

المسائل المالية وتوليد المداخيل

وصف مقياسي - يُستخدَم للتعبير عن التبعات المالية بالإضافة إلى فعالية وقيمة الأموال بالنسبة إلى [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]

شدة الأثر	مقياس الأثر
	من دون أثر
التكاليف/الخسائر أقل من [يرجى إدخال القيمة معبر عنها بالدولار الأمريكي]	منخفض
التكاليف/الخسائر [يرجى إدخال نطاق القيمة معبر عنها بالدولار الأمريكي والتي تتراوح من ... إلى ...]	متوسط
التكاليف/الخسائر أكثر من [يرجى إدخال نطاق القيمة معبر عنها بالدولار الأمريكي والتي تتراوح من ... إلى ...]	شديد

ثقة الزبائن والصورة العامة والسمعة

وصف مقياسي - يُستخدَم للتعبير عن التبعات المترتبة عن نظرة الزبائن والشركاء والجمهور العام إلى [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]

شدة الأثر	مقياس الأثر
	من دون أثر
مقال سلبي محلياً/وطنيّاً في الإذاعة/الصحف/التلفاز	منخفض
مقال سلبي في الإذاعة/الصحف/التلفاز الوطني(ة)	متوسط
انتشار سلبي في وسائل التواصل الاجتماعي	شديد

الامتثال إلى القوانين والضوابط

وصف مقياسي - يُستخدَم للتعبير عن التبعات في مجال الامتثال إلى القوانين والضوابط الوطنية

شدة الأثر	مقياس الأثر
	من دون أثر
الغرامات والجزاءات أقل من [يرجى إدخال القيمة معبر عنها بالدولار الأمريكي]	منخفض
تتراوح الغرامات والجزاءات بين [يرجى إدخال نطاق القيمة معبر عنها بالدولار الأمريكي والتي تتراوح من ... إلى ...]	متوسط
الغرامات والجزاءات أكثر من [يرجى إدخال القيمة معبر عنها بالدولار الأمريكي]	شديد

الخطوة ٣: وتم، بعد الحصول على نتائج تحليل الأثار على الأعمال، تقديم تقييم للحيوية فيما يخص كل نشاط من [يرجى إدخال عدد الأنشطة الحيوية] الأنشطة الحيوية التي حددها [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي].

ويرد تقييم الحيوية الخاص بكل نشاط حيوي مثلما حدده [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] في الجدول ٦.

الجدول ٦ - أنشطة [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] الحيوية

النشاط الحيوي	تقييم الحيوية
[يرجى إدخال اسم النشاط الحيوي]	حيوي
[يرجى إدخال اسم النشاط الحيوي]	حيوي
[يرجى إدخال اسم النشاط الحيوي]	ضرورية
[يرجى إدخال اسم النشاط الحيوي]	ضرورية
[يرجى إدخال اسم النشاط الحيوي]	مهمة
[يرجى إدخال اسم النشاط الحيوي]	مهمة
[يرجى إدخال اسم النشاط الحيوي]	داعمة
[يرجى إدخال اسم النشاط الحيوي]	داعمة

التطبيقات والنظم الحيوية

حدّد [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] التطبيقات والنظم الحيوية التي تدعم أنشطته الحيوية الواردة في الجدول ٧. وتتوزع هذه التطبيقات والنظم على ثلاث فئات قائمة على درجة حساسيتها. وينبغي أن تصبح متاحة (سواء في نسخة ورقية أو نسخة إلكترونية) في المرفق التشغيلي البديل.

- **الفئة ١: الحيوية لأداء المهمة - التطبيقات والنظم التي يجب أن تبقى في حالة تشغيل تام على امتداد ٨ ساعات بعد وقوع الحادث.**
- **الفئة ٢: ضرورية فور وقوع الحادث - التطبيقات والنظم التي يجب تشغيلها في غضون ٢٤ ساعة من وقوع الحادث.**
- **الفئة ٣: العادية - التطبيقات والنظم التي لا تتطلب التشغيل قبل زوال مرحلة الطوارئ المتعلقة بالحادث وما دامت التطبيقات والنظم الواردة ضمن الفئتين ١ و ٢ تشتغل.**

الجدول ٧ - التطبيقات والنظم الحيوية

التطبيقات والنظم الحيوية	
النشاط الحيوي	التطبيقات والنظم الحيوية ذات الصلة
[يرجى إدخال اسم النشاط الحيوي]	[يرجى إدخال التطبيقات والنظم ذات الصلة]
[يرجى إدخال اسم النشاط الحيوي]	[يرجى إدخال التطبيقات والنظم ذات الصلة]
[يرجى إدخال اسم النشاط الحيوي]	[يرجى إدخال التطبيقات والنظم ذات الصلة]

المعدات الحيوية

في حالة فقدان المرفق الأساسي الخاص بـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] وضرورة الانتقال إلى مرفق تشغيلي بديل، يكون من اللازم توفير بعض الموارد الأساسية من أجل استمرار العمليات. ويحدد الجدول ٨ جميع المعدات المطلوبة في حال كانت عملية الانتقال ضرورية.

الجدول ٨ - المعدات الضرورية في المرفق التشغيلي البديل

المعدات	الكمية
حواسيب مكتبية	[يرجى إدخال الكمية]
حاسوب محمول	[يرجى إدخال الكمية]
آلات نسخ	[يرجى إدخال الكمية]
آلات الفاكس	[يرجى إدخال الكمية]
المكاتب	[يرجى إدخال الكمية]
الهاتف	[يرجى إدخال الكمية]
المقاعد	[يرجى إدخال الكمية]
الطابعات	[يرجى إدخال الكمية]
الربط بالشبكة/نظام WIFI	[يرجى إدخال الكمية]
الموجهات	[يرجى إدخال الكمية]
أجهزة المسح	[يرجى إدخال الكمية]
المولدات الكهربائية الخاصة بحالات الطوارئ	[يرجى إدخال الكمية]
غير ذلك، يرجى الإيضاح:	[يرجى إدخال الوصف]

ويتولى [يرجى إدخال دور/وظيفة المسؤول عن إدارة مخاطر الكوارث في صفوف المستثمر البريدي] مسؤولية القيام بما يلي:

- المساعدة على تحديد أنشطة [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] وتصنيفها بحسب الأولوية؛
- تحيين قائمة الموظفين بغية استخدامها عند تفعيل خطة إدارة مخاطر الكوارث؛
- استخدام قائمة الموظفين كوسيلة للاتصال بغية تقديم التعليمات اليومية [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] لرؤساء الأقسام؛
- تنسيق التدريبات والتمارين المتعلقة بخطة إدارة مخاطر الكوارث؛
- الإشراف على عمليات مراجعة خطة إدارة مخاطر الكوارث وتحسينها؛
- المشاركة في فريق إدارة حالات الطوارئ.

ويتولى رؤساء الأقسام في [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] مسؤولية القيام بما يلي:

- التشاور مع المسؤولين في [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] وإسداء المشورة خلال تنفيذ خطة إدارة مخاطر الكوارث؛
- التأكد من أن يكون المسؤولون في [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] على علم بالوضع العام لخطة إدارة مخاطر الكوارث فيما يتعلق بإدارتهم؛
- توفير التوجيهات والإرشادات الاستراتيجية الخاصة بكل قسم خلال تنفيذ خطة إدارة مخاطر الكوارث؛
- استخدام قائمة الموظفين كوسيلة للاتصال بغية تقديم التعليمات اليومية لرؤساء الأقسام؛
- المشاركة (عند الطلب) في التدريبات والتمارين؛
- المشاركة في فريق إدارة حالات الطوارئ (يرجى تحديد رؤساء الأقسام فقط).

إدارة الحوادث (ما قبل الحادث)

لا ينبغي التقليل من أهمية الاستعداد قبل حالة الطوارئ. فعادة ما تحدد الإجراءات التخطيطية المتخذة قبل وقوع حالة الطوارئ مدى نجاح عملية التصدي لها أو فشلها. وتعد عمليات إسناد الأدوار للموظفين الرئيسيين بشكل مسبق وفهم الظروف التحذيرية فيما يتعلق بجميع الأخطار المحددة مسبقاً وسيناريوهات وإجراءات التفعيل ومراحل عملية التصدي أموراً بالغة الأهمية لتنفيذ عملية تصدي فعالة.

الأدوار والمسؤوليات المسندة إلى الموظفين

ترد أدناه قائمة الموظفين الأساسيين ومسؤولياتهم المتعلقة بتفعيل خطة إدارة مخاطر الكوارث والتصدي لحالات الطوارئ.

ويتولى [يرجى إدخال الوظيفة/اللقب الوظيفي للجهة المسؤولة في المستثمر البريدي] مسؤولية القيام بما يلي:

- تعزيز ثقافة التأهب لحالات الطوارئ في صفوف [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]؛
- ضمان امتثال خطة إدارة مخاطر الكوارث؛
- توفير التوجيهات والإرشادات الاستراتيجية الخاصة بكل قسم خلال تنفيذ خطة إدارة مخاطر الكوارث؛
- استخدام قائمة الموظفين كوسيلة للاتصال بغية تقديم التعليمات اليومية لفريق إدارة حالات الطوارئ التابع لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] ولـ [يرجى إدخال الوظيفة/اللقب الوظيفي للمدير العام للبريد أو المسؤول عن المستثمر البريدي]؛
- التنسيق مع الموظفين المعنيين بشأن جميع المسائل المتعلقة بالمرافق التشغيلية البديلة وتخصيص أماكن العمل ومتطلبات تكنولوجيا المعلومات؛
- المشاركة في فريق إدارة حالات الطوارئ؛
- المشاركة (عند الطلب) في التدريبات والتمارين؛
- تقييم مدى فعالية خطة إدارة مخاطر الكوارث.

عندما تستدعي حالة الطوارئ تفعيل خطة إدارة مخاطر الكوارث:

- يستخدم [يرجى إدخال الوظيفة/اللقب الوظيفي للمسؤول عن عملية إدارة المخاطر الخاصة بالمستثمر البريدي] قائمة الموظفين كوسيلة اتصال لتقديم التعليمات اليومية لفريق إدارة حالات الطوارئ التابع لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] ولـ [يرجى إدخال الوظيفة/اللقب الوظيفي للمسؤول في المستثمر البريدي]؛
- يعرض [يرجى إدخال اسم/وظيفة المسؤول عن إدارة مخاطر الكوارث في المستثمر البريدي] التعليمات اليومية على رؤساء الأقسام في [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]؛
- يعرض رؤساء الأقسام في [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] التعليمات اليومية على الموظفين التابعين لهم مباشرة.

تؤثر الشروط التالية على عملية التفعيل:

- **الإنذار.** يمكن أن يتلقى [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] في بعض الحالات إنذاراً قبل وقوع حالة الطوارئ. وعادةً ما يسمح ذلك بالتنفيذ الكامل لخطة إدارة مخاطر الكوارث عبر تطبيق كامل وممنهج لعملية الإنذار والإخطار والتصدي لحالة الطوارئ حسب الحاجة.
- **غياب الإنذار.** تحدث العديد من الأحداث دون سابق إنذار أو خلال مهلة زمنية قصيرة للغاية وتتطلب استجابة الإدارة لحالة الطوارئ استجابة سريعة. وتعتمد القدرة على تنفيذ هذه الخطة بعد وقوع حدث دون سابق إنذار أو خلال مهلة زمنية قصيرة للغاية على شدة تأثيرها على الموظفين والموارد، وعلى مدى توافر الموظفين في ذلك الوقت. وتعتمد الخطة أوامر التعاقب وتفويض السلطات من أجل الحد من الآثار المترتبة على وقوع الأحداث دون سابق إنذار.
- **خارج ساعات العمل.** على الرغم من أن الموقع قد يتحول إلى مكان غير صالح للعمل، فينبغي أن يظل من الممكن إنذار معظم الموظفين الأكثر أساسية والاتصال بهم للتحرك.
- **خلال ساعات العمل.** سيجري تفعيل هذه الخطة ودعوة موظفي إدارة الحوادث (وفقاً لما ورد في القسم ٢-٢-١) للتدخل إذا أمكن.

إدارة الحوادث (ما بعد الحادث)

- في حالة وقوع حادث يستدعي تفعيل خطة إدارة مخاطر الكوارث، يقوم [يرجى إدخال الوظيفة/اللقب الوظيفي للمدير العام للبريد أو المسؤول عن المستثمر البريدي] بتفعيل فريق إدارة حالات الطوارئ التابع لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]. ويتولى [يرجى إدخال الوظيفة/اللقب الوظيفي للمدير العام للبريد أو المسؤول عن المستثمر البريدي] قيادة فريق إدارة حالات الطوارئ على إثر تفعيل خطة إدارة مخاطر الكوارث. وسيكوّن [يرجى إدخال الوظيفة/اللقب الوظيفي للمسؤول في المستثمر البريدي] ورؤساء الأقسام في [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] مجموعة من الإدارات تركز كل منها على مجال اختصاصها.
- ويمكن الهدف الرئيسي من تكوين فريق إدارة حالات الطوارئ التابع لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] في تنسيق إدارة مخاطر الكوارث وضمان التواصل الواسع النطاق للأنشطة الحيوية على مستوى المؤسسة.

ويتولى موظفو [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] مسؤولية القيام بما يلي:

- فهم الدور الذي يؤديه فيما يتعلق بخطة إدارة مخاطر الكوارث الخاصة بـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] وتعزيز الإرادة في العمل خلال حالات الطوارئ من أجل ضمان استمرار تنفيذ الأنشطة الحيوية دون توقف؛
- استخدام قائمة الموظفين كوسيلة للاتصال بغية تقديم التعليمات اليومية إلى الموظفين التابعين لهم مباشرة؛
- إدراك واجباتهم المحددة خلال حالات الطوارئ والالتزام بها؛
- اعتماد ثقافة [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] فيما يتعلق بإدارة مخاطر الكوارث والالتزام بتعزيز مستوى استعداد الموظفين سواء في مكان العمل أو في المنزل؛
- المشاركة (عند الطلب) في التدريبات والتمارين.

ويتولى فريق إدارة حالات الطوارئ في [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] مسؤولية القيام بما يلي:

- تقديم خدمات التبليغ والإرشاد في حالات الطوارئ فيما يتعلق بخطة إدارة مخاطر الكوارث (من أجل إدراج تعليمات نقل مرافق التشغيل البديلة)؛
- إدارة عملية التصدي [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] لحالات الطوارئ؛
- توجيه الإجراءات المحددة الخاصة بالأقسام خلال عملية التصدي لحالات الطوارئ؛
- إعلام موظفي الإسعافات الأولية ووسائل الإعلام والزبائن والموظفين الحكوميين/الهيئات الحكومية والشركاء التجاريين بالتحديثات الخاصة بـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] وتلقي التحديثات المتعلقة بالوضع خلال عملية التصدي لحالة الطوارئ.

ويرد الوصف المفصل للمسؤوليات التي يضطلع بها فريق إدارة المخاطر في القسم ٢-٣-١.

الإخطار/التفعيل

يعد اتخاذ قرار تفعيل خطة إدارة مخاطر الكوارث أمراً حاسماً فيما يتعلق باستمرار تنفيذ الأنشطة الحيوية بعد وقوع حادث. وبالنظر إلى أنه لا يمكن تفعيل خطة إدارة مخاطر الكوارث في حالات الطوارئ كافة، فإنه يجب تقييم الوضع وقياس أثره وتحديد الإجراءات الواجب اتباعها بسرعة. ويجب تقييم كل حالة من الحالات وفقاً لمدى تأثيرها على مدى قدرة [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] على مواصلة تنفيذ الأنشطة الحيوية. ويجب أن تتميز عملية التصدي بالمرونة والقدرة على تكيفها حسب الاقتضاء لمعالجة مجموعة حالات الطوارئ التي يمكن أن تتسبب في حدوث اضطرابات على مستوى عمليات [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]. وقد جرى استخدام تحليل الأثر على الأعمال (الذي نوقش في القسم ١-٦-١) في تحديد الأنشطة الحيوية التي تعتبر حاسمة أو أساسية، والتي يجب أن تولى الأولوية في المعالجة.

زاي-٥ إدارة البرنامج وتحيينه

تتمثل إدارة البرامج المتعلقة بإدارة مخاطر الكوارث في عمليات التخطيط والتنظيم والتوظيف وتنسيق جميع أنشطة إدارة مخاطر الكوارث من أجل بلوغ مستوى قدرات مستدام. وتركز عملية إدارة البرامج المتعلقة بخطة إدارة مخاطر الكوارث على ضمان استمرارية تنفيذ الأنشطة الحيوية بنجاح خلال حالات الطوارئ. كما تشكل عمليات تقييم الخطة وتحيينها بشكل منتظم محور تركيز إدارة هذا البرنامج.

ويتولى [يرجى إدخال مسؤول إدارة مخاطر الكوارث لدى المستثمر المعين] مسؤولية مراجعة الخطة والإشراف على التدريبات والتمارين وتنسيق إدارة مخاطر الكوارث المرتبطة بأنشطة [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي].

التدريبات والتمارين

تعد التدريبات والتمارين من بين العناصر الأساسية لبرنامج خطة إدارة مخاطر الكوارث. ولكي تكون خطة إدارة مخاطر الكوارث فعالة، لا بد من اختبارها وإجراء التدريبات والتمارين المتعلقة بها بحيث يستوعب الأفراد أدوارهم ومسؤولياتهم ويكتسبوا ثقة لتنفيذها خلال حالات الطوارئ. ويستعين إطار التحسين المستمر خلال دورة الحياة بالدروس المستخلصة من التدريبات والتمارين والأحداث التي تقع في العالم الواقعي للمساعدة على تحسين قدرة [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] على العمل من خلال مراجعة الإجراءات وعناصر الخطة الأخرى.

ولا بد من تدريب الموظفين بغية فهم حالات الطوارئ فهما كاملاً والحكم عليها بوضوح والتصدي لها بصورة صحيحة. وتجري التدريبات من خلال إجراء التمارين بما في ذلك المحاضرات (التركيز على عناصر معينة من الخطة) والمناقشات الميسرة/تمارين المحاكاة والتمارين الوظيفية (أو مركز القيادة) والتمارين الشاملة. ويُستخدم نهج العناصر الأساسية الذي يُخضع المشاركين لدورة من التدريبات والتمارين التي تزداد تعقيداً بصفة تدريجية. ويُطبق مفهوم "عدم اللوم" على جميع عمليات تقييم التدريبات والتمارين (أي عدم تحميل المسؤولية للمشاركين في التمرين أو لومهم). وتهدف عملية التقييم فقط إلى تحديد نقاط الضعف المتكررة واقتراح الإجراءات التصحيحية التي يتعين اتخاذها لتعزيز مدى الاستعداد من الناحية التشغيلية.

الأدوار التي يضطلع بها فريق إدارة حالات الطوارئ التابع لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]

يتولى [يرجى إدخال الوظيفة/المقبب الوظيفي للمدير العام للبريد أو المسؤول عن المستثمر البريدي] قيادة فريق إدارة حالات الطوارئ على النحو المذكور سابقاً. وتحمل الجهات المسؤولة في فريق إدارة حالات الطوارئ المسؤوليات التالية:

- الإدارة العامة لفريق إدارة حالات الطوارئ؛
- تحديد الأنشطة الحيوية وإبلائها الأولوية بالنسبة إلى مديري الأقسام؛
- استعراض النتائج المنشودة المسندة إلى رؤساء الأقسام واعتمادها؛
- إجراء دورات توجيهية لفائدة فريق إدارة حالات الطوارئ (أو إعداد تقارير عن الوضع) بوتيرة محددة مسبقاً؛
- استعراض رسائل الاتصالات واعتمادها؛
- إبلاغ الإسعافات الأولية ووسائل الإعلام والزملائن والموظفين الحكوميين/الوكالات الحكومية والشركاء التجاريين بالتحديثات الخاصة بـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي].
- يتولى رؤساء أقسام فريق إدارة حالات الطوارئ المسؤوليات التالية:
- تحديد الأنشطة الحيوية بالنسبة إلى رؤساء الأقسام والموظفين التابعين لهم مباشرة وتصنيفها بحسب الأولوية؛
- استعراض النتائج المنشودة المسندة إلى رؤساء الأقسام والموظفين التابعين لهم مباشرة واعتمادها؛
- عرض مستجدات الوضع على القيادة والمحافظة على التوازن على مستوى فريق إدارة حالات الطوارئ خلال عرض التوجيهات/التقارير المتعلقة بالوضع؛
- تنسيق حركة الأصول (الموظفين والمعدات) من أجل المساعدة على تنفيذ الأنشطة الحيوية؛
- صياغة رسائل الاتصالات (الداخلية والخارجية) من أجل نشرها.

العودة إلى الوضع العادي

يقدم فريق إدارة حالات الطوارئ بالتشاور مع المسؤولين عن حالات الطوارئ توجيهات على جميع الأصعدة لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] تفيد بانتهاء حالة الطوارئ وبالشروع في العودة إلى العمل بصورة طبيعية. ووفقاً لإجراءات الإخطار/التفعيل المشار إليها في القسم ٢-٢، يعود جميع موظفي [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] إلى وضع العمل العادي في الوقت الذي يحدده فريق إدارة حالات الطوارئ و/أو المدير التنفيذي لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي].

أنواع التمارين

يرد أدناه وصف موجز لأنواع التمارين المختلفة التي يستخدمها [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]:

■ **المحاضرات:** يستخدم هذا التمرين من أجل توجيه المشاركين نحو سلطة أو استراتيجية أو سياسة أو إجراءات أو بروتوكول أو موارد/ليات تصدي معينة و/ أو مفهوم محدد يتعلق بخطة إدارة مخاطر الكوارث أو من أجل تقديم لمحة عامة بشأنها.

■ **تمارين المحاكاة:** تشمل الموظفين الرئيسيين (من كبار المسؤولين إلى الموظفين التابعين لهم مباشرة) الذين يتناقشون حول سيناريوهات محاكاة افتراضية في بيئة غير رسمية، كما تستهدف عموماً تسهيل استيعاب عناصر محددة من خطة إدارة مخاطر الكوارث.

وبمجرد الانتهاء بنجاح من المحاضرات والتمارين القائمة على المناقشة، يجري تنفيذ التمارين القائمة على العمليات. وتتميز التمارين القائمة على العمليات بالتفاعل الفعلي مع أحداث المحاكاة والتصدي للأوضاع الطارئة وتعبئة الموارد (الموظفين والمعدات) خلال فترة زمنية طويلة.

■ **التمرين الوظيفي:** تصمم التمارين الوظيفية لاعتماد وتقييم القدرات و/أو الوظائف المتعددة و/أو الوظائف الفرعية و/أو مجموعات الوظائف المترابطة. ويركز هذا التمرين على السياسات والإجراءات والموظفين المشاركين في تنفيذ وإدارة عملية تصدي [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] لحالة الطوارئ باستخدام خطة إدارة مخاطر الكوارث.

■ **التمرين الشامل:** التمرين الشامل هو تمرين يشمل عدة وكالات وعدة نظم قانونية وعدة منظمات ويختبر العديد من جوانب إدارة الحوادث ككل. ويركز التمرين الشامل على تنفيذ الخطط والسياسات والإجراءات والاتفاقات التعاونية (مذكرات التفاهم ومذكرات الاتفاق) وتقييمها حيث يجري تعزيزها وتطويرها أثناء التدريبات القائمة على المناقشة ونقلها أثناء التدريبات الوظيفية. وخلال التمرين الشامل، تُعرض الأحداث بالاستناد إلى سيناريو تمرين مكتوب يتسم بالمرونة ليتسنى تكييفه وتطوير الجزء الافتراضي من التمرين. وتجرى التمرينات الشاملة في الوقت الفعلي وفي ظل بيئة متوترة تعكس بكل دقة حالة الطوارئ الواقعة.

الخبرة المكتسبة وخطة التحسين

ستتبع التدريبات والتمارين الخاصة بـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] عملية لإعداد تقرير الخبرة المكتسبة. وهذا التقرير هو عبارة عن ملخص مفصل وتقييم خاص بتدريب أو تمرين معين. ويقارن تقرير الخبرة المكتسبة الذي يعده مقيم أو مجموعة من المقيمين استجابة المشاركين الفعلية فيما يتعلق بالسياسات والإجراءات والبروتوكولات الواردة في خطة إدارة مخاطر الكوارث. وتكمن النتائج الأساسية لتقرير الخبرة المكتسبة في تحديد أفضل الممارسات ومجالات التحسين.

وتشكل خطة التحسين أحد العناصر الأساسية المكونة لتقرير الخبرة المكتسبة. حيث تعد خطة التحسين وسيلة يعتمد عليها [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] لتصنيف النقاط الواجب تحسينها بحسب الأولوية والمضي قدماً في ذلك. وعلاوة على ذلك تتطوي خطة التحسين على ما يلي:

- تحديد مجالات التحسين وتعيين الأطراف المسؤولة والجدول الزمني للإجراءات التصحيحية.
- تحديد متطلبات برنامج التمويل (عند الاقتضاء).
- تحديد المتطلبات الأساسية من الموظفين.

تحسين خطة إدارة مخاطر الكوارث

يتولى [يرجى إدخال الوظيفة/اللقب الوظيفي للمسؤول التنفيذي] مسؤولية الإشراف على مراجعة الخطة على النحو المذكور سابقاً. ويستند تحديث الخطة السنوية لإدارة مخاطر الكوارث إلى تقرير الخبرة المكتسبة وخطة التحسين. وبالإضافة إلى ذلك، سيتواصل [يرجى إدخال المسؤول عن خطة إدارة مخاطر الكوارث لدى المستثمر المعين] مع الإدارة بمختلف مستوياتها للحصول على التحديثات المتعلقة بتغييرات الموظفين (أي تغيير الوظيفة أو اللقب الوظيفي ومعلومات الاتصال).

وتُستعرض هذه الخطة وتحين بشكل سنوي (على الأقل) أو عند الحاجة قبل إجراء أي تدريب أو تمرين في وقت لاحق.

المرفق ألف

سجل موظفي [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]

تركزت هذه الصفحة فارغة عمداً

يحدد موظفو [إرجى إدخال اسم المستثمر المعين] الضروريات لضمان تنفيذ الأنشطة الحيوية أو الأعمال اليومية العادية لـ [إرجى إدخال اسم المستثمر المعين] في الجدول أدناه. وسيدعى الموظفون الذين تم اعتبارهم موظفين أساسيين والذي لا يمكنهم العمل عن بعد إلى التوجه إلى مكان العمل البديل المعين من أجل إعادة أنشطة [إرجى إدخال اسم المستثمر المعين] ومواصلة تنفيذ الأنشطة الحيوية. وسيبلغ الموظفون الذين لم يتم اعتبارهم موظفين أساسيين بالتعليمات المتعلقة بالتوجه للعمل وفقاً لـ [إرجى إدخال السياسة المتعلقة بالعمل عن بعد/الإجازات الإدارية وما إلى ذلك].

الإخطارات الأولية

سجل الموظفين														
القدرة على العمل عن بعد (نعم/لا)	أساسي (نعم/لا)	البريد الإلكتروني الخاص بالعمل	رقم الهاتف المحمول #	رقم الهاتف الخاص بالعمل #	رقم الهاتف المحمول #	رقم الهاتف الخاص بالعمل #	رقم الهاتف المحمول #	القدرة على العمل عن بعد (نعم/لا)	أساسي (نعم/لا)	البريد الإلكتروني الخاص بالعمل	رقم الهاتف المحمول #	رقم الهاتف الخاص بالعمل #	رقم الهاتف المحمول #	القدرة على العمل عن بعد (نعم/لا)

يتولى أي شخص يتم إخطاره خلال عملية إخطار الأولية مسؤولية الاتصال بالموظفين الآخرين كما هو موضح في جدول إخطار المستوى الثاني.

إخطار المستوى الثاني

سجل الموظفين			
القدرة على العمل عن بعد (نعم/لا)	أساسي (نعم/لا)	البريد الإلكتروني الخاص بالعمل	رقم الهاتف المحمول #

يتولى أي شخص يتم إخطاره خلال عملية الإخطار من المستوى الثاني مسؤولية الاتصال بالموظفين الآخرين كما هو موضح في جدول إخطار المستوى الثالث.

إخطار المستوى الثالث

سجل الموظفين					
القدرة على العمل عن بعد (نعم/لا)	أساسي (نعم/لا)	البريد الإلكتروني الخاص بالعمل	رقم الهاتف المحمول #	رقم الهاتف الخاص بالعمل #	اللقب الوظيفي

تركزت هذه الصفحة فارغة عمداً

المرفق باء

مذكرة [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] الخاصة
بتفويض السلطة في حالات الطوارئ

إلى: [يرجى إدخال اسم المسؤول الأول في القسم]
 [يرجى إدخال اسم الخلف الأول]
 [يرجى إدخال اسم الخلف الثاني]

من: [يرجى إدخال اسم المسؤول عن إدارة مخاطر الكوارث في المستثمر البريدي]

الموضوع: تفويض السلطة في حالات الطوارئ وتفعيل خطة إدارة مخاطر الكوارث

من أجل تسريع عملية التصدي لأي حالة من حالات الطوارئ والتقليل إلى أدنى حد ممكن من الانقطاعات التي تتطلب تنفيذ خطة إدارة مخاطر الكوارث، يفوض [يرجى إدخال اسم المسؤول الأول في القسم] بشكل مسبق سلطات إصدار الأحكام واتخاذ القرارات المتعلقة بالسياسة إلى قسم [يرجى إدخال اسم القسم] في [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] في حال عدم التمكن من الاتصال به في غضون [يرجى إدخال عدد الساعات] ساعات من تفعيل الخطة. ويحدد هذا التفويض الأطراف التي يتاح لها التصرف بالنيابة عن [يرجى إدخال اسم المسؤول الأول في القسم] خلال تفعيل خطة إدارة مخاطر الكوارث لأغراض محددة ولضمان أن تتمتع الأطراف المحددة بسلطة قانونية تتيح لها ممارسة مهامها. ويجري تفويض السلطات وفقاً لأوامر التعاقب على النحو المحدد في الجدول ٢ الوارد في القسم ٢-١-٣.

بموجب هذه المذكرة، أنا [يرجى إدخال اسم المسؤول الأول في القسم]، أفوض سلطاتي، إذا تعذر الاتصال بي خلال تفعيل خطة إدارة مخاطر الكوارث، إلى _____ (المسؤول التالي في سلسلة التعاقب) وفقاً للأحكام والشروط التالية:

يجوز للخلفاء ممارسة، بالنيابة عني، جميع السلطات المسندة إلى بحكم وظيفتي باستثناء السلطات التالية:

- [يرجى إدخال الاستثناءات]
- [يرجى إدخال الاستثناءات]

وتسري إجراءات تفويض السلطات المحددة مسبقاً عندما تتعطل القنوات العادية لإصدار التوجيهات وعدم إمكانية التواصل مع [يرجى إدخال اسم المسؤول الأول في القسم] خلال [يرجى إدخال عدد الساعات] ساعات من تفعيل خطة إدارة مخاطر الكوارث؛ وتنتهي عند عودة قنوات الاتصال العادية لوضعها الطبيعي. ولا يجوز تفويض هذه السلطات تفويضاً فرعياً بدون موافقتي الخطية المسبقة والصريحة.

أسلم وأوافق على التالي:

بموافقة من:

التوقيع

التوقيع

الاسم واللقب:

[يرجى إدخال المسؤول الأول في القسم] و [يرجى إدخال اللقب الوظيفي]

التاريخ:

التاريخ:

نسخة إلى: [يرجى إدخال الاسم واللقب الوظيفي لجهة الاتصال في إدارة الموارد البشرية]

المرفق جيم

استبيان خاص بالأنشطة الحيوية
لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]

	١- [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] اسم القسم في:
	٢- اسم النشاط الحيوي:
	٣- مديرية النشاط الحيوي:
<input type="checkbox"/> يومياً	٤- وتيرة إجراء النشاط الحيوي: يرجى تحديد إجابة واحدة
<input type="checkbox"/> أسبوعياً	
<input type="checkbox"/> شهرياً	
<input type="checkbox"/> مخصص	
	٥- تفاصيل النشاط الحيوي:
	يرجى بيان ما يستلزمه هذا النشاط الحيوي وسبب تنفيذه، بما في ذلك المتطلبات التعاقدية أو التنظيمية، إذا وجدت. ويرجى تحديد:
	أ٥- جهة/جهات الاتصال التي تتولى تنفيذ النشاط الحيوي:
	ب٥- عدد موظفي [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] والمتعاقدين معه الضروريين لاستكمال النشاط؟
	ج٥- هل يمكن إجراء هذا النشاط الحيوي في مرفق تشغيلي بديل؟
	٦- النظم الإلكترونية أو التطبيقات المستخدمة لتنفيذ هذا النشاط الحيوي:
	٧- المعدات الضرورية لإجراء هذا النشاط الحيوي:
	أ٧- يرجى بيان الأطراف التي يتعين الاتصال بها عند وجود أي إشكالية متعلقة بالنظام/التطبيق/المعدات (يرجى تقديم بيانات جهات الاتصال)
	ب٧- يرجى تقديم أي متطلبات محددة بالنفاذ إلى أي نظام/تطبيق/معدات مذكورة أعلاه (تأكد من بيان النظام أو التطبيق)
	٨- هل يمكن استكمال تنفيذ هذا النشاط الحيوي من خلال العمل عن بعد؟
	٩- الخطوات الواجب اتخاذها لاستكمال هذا النشاط الحيوي:
	أ٩- يرجى تقديم موجز للخطوات الرئيسية الواجب اتخاذها لاستكمال هذا النشاط الحيوي:
	ب٩- هل يمكن تنفيذ النشاط الحيوي أو استكماله دون اتخاذ الخطوة/الخطوات التي تمر بها العملية؟ إذا كانت الإجابة "نعم"، فكم يمكن أن يتواصل ذلك؟
	١٠- النواتج/النتائج:
	أ١٠- يرجى تقديم قائمة بالنواتج/النتائج (المنتج/التقارير/ما إلى ذلك) المنبثقة عن هذا النشاط الحيوي:
	ب١٠- من هو الطرف (الإدارة/البائع/ما إلى ذلك) الذي يتلقى النتائج المنبثقة عن هذا النشاط الحيوي وفي أي شكل (يرجى تحديد بيانات جهات الاتصال)؟
	ج١٠- من هي الجهة المسؤولة عن تقديم النتائج؟

<input type="checkbox"/> من دون أثر	١١- تظهر الآثار المترتبة على عمليات [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] بسبب عدم تنفيذ النشاط في غضون: (يرجى انتقاء أحد الخيارات)
<input type="checkbox"/> آثار في غضون فترة من صفر إلى ٨ ساعات	
<input type="checkbox"/> آثار في غضون فترة من ٨ إلى ٢٤ ساعة	
<input type="checkbox"/> آثار في غضون فترة من ٢٤ إلى ٩٦ ساعة	
<input type="checkbox"/> يتوقع أن تتواصل فترة من صفر إلى ٨ ساعات	١٢- ما مدى سرعة نقل هذا النشاط الحيوي وتنفيذه في موقع بديل باستخدام الخطط الموضوعية التي تعزز العمل عن بُعد أو خدمات التعاقد أو العمليات اليدوية؟ (يرجى انتقاء أحد الخيارات)
<input type="checkbox"/> يتوقع أن تتواصل فترة من ٨ إلى ٢٤ ساعة	
<input type="checkbox"/> يتوقع أن تتواصل فترة من ٢٤ إلى ٩٦ ساعة	
<input type="checkbox"/> لا توجد حالات طوارئ متاحة حالياً	
	١٣- هل قمتم بوضع إجراءات تشغيل معيارية وخطة (خطط) للطوارئ (حلول بديلة) فيما يتعلق بهذا النشاط الحيوي بحيث يمكن مواصلته في حالة عدم توفر الموظفين الأساسيين أو النظام/التطبيق/المعدات؟ (إذا كانت الإجابة "نعم"، فيرجى تقديم اسم الملف ومكان التخزين وأي قيود بشأن النفاذ، عند الاقتضاء)
	من إعداد:
	تاريخ الإعداد:

نموذج خطة تمرين لإدارة مخاطر الكوارث

[يُرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]

إدارة مخاطر الكوارث

يُرجى اختيار خيار أدناه:

[تمرين محاكاة]

[تمرين وظيفي]

[تمرين شامل]

خطة التمرين

[يُرجى إدخال الموقع]

[يُرجى إدخال التاريخ]

[يُرجى إدخال شعار المستثمر البريدي]

حاء- ١ مقدمة

الأهداف

تشمل الأهداف التي يبرجوها [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] من إعداد التمرين والتي سيجري تقييمها ما يلي:

- [يرجى إدخال الهدف ١]
- [يرجى إدخال الهدف ٢]
- [وما إلى ذلك].

وسيجري التمرين وفق سيناريو متطور و[مناقشة مُيسرة من خلال طرح ما يناسب من أسئلة ذات الصلة بالموضوع مع التركيز على عناصر محددة من خطة إدارة مخاطر الكوارث (بالنسبة إلى تمرين المحاكاة)]. [عرض الأحداث أو "المدخلات" التي تتطلب أن يتصدى المشاركون فيها لوضع دخیل معيّن على أساس المعارف العملية المكتسبة من خطة إدارة مخاطر الكوارث (بالنسبة إلى التمرين الوظيفي أو التمرين الشامل)]. وسيركز السيناريو على التنسيق الداخلي والخارجي (عند الاقتضاء)؛ والقرارات الحاسمة المتصلة باستمرارية الأعمال؛ والخطوات الواجب اتباعها للاستعداد للتصدي إلى طارئ ما وإدارته ضماناً لحماية الموظفين والجمهور والبنى التحتية الحساسة. كما سيدعم هذا التمرين الجهود التي تُبذل حالياً لتحسين وإعداد الأدوات مثل خطة إدارة مخاطر الكوارث التي ستساعد المستثمرين البريديين في حالات الطوارئ التي قد تقع في المستقبل.

النطاق

سيركز هذا التمرين على الأدوار التي يضطلع بها المستثمرون البريديون والمسؤوليات التي يتحملونها لدى الاستعداد لـ [يرجى إدخال سيناريو الحالة الطارئة] والتصدي له والتعافي منه. وتكتسي العمليات ومسألة اتخاذ القرار أهمية أكبر من التفاصيل الدقيقة. ويتعين على المشاركين التركيز بشكل أساسي على تحديد التهديد والتنسيق ودمج القدرات والتوصل إلى الحلول. وستستخدم ردود الفعل التي أبدوها في اعتماد التحيينات المقبلة على خطة إدارة مخاطر الكوارث وتحسينها.

سير التمرين

سيبدأ التمرين [يرجى إدخال التوقيت والتاريخ] ويستمر إلى غاية [يرجى إدخال التوقيت والتاريخ]. وسيستهل بموجز عن السيناريو (أو "الوضع العام") يقدّم فيه [الميسر (بالنسبة إلى تمرين المحاكاة)، والموجه (الموجهون) (بالنسبة إلى التمرين الوظيفي أو التمرين الشامل)] للمشاركين في التمرين كافة المعلومات ذات الصلة بالسيناريو. وسيجري تقديم المعلومات المحيّنة عن السيناريو على مراحل محددة مسبقاً خلال الفترة المتبقية من التمرين. [وستدور المناقشة بإشراف الميسر (بالنسبة إلى تمرين المحاكاة)، وسيسير التمرين وفقاً لفعاليات السيناريو المبينة في قائمة أحداث السيناريو الرئيسية (بالنسبة إلى التمرين الوظيفي أو التمرين الشامل)].

[سير تمرين المحاكاة]

ستُدار المناقشة خلال التمرين وفق نهج يطابق العناصر الأساسية الخاصة بالتخطيط لإدارة مخاطر الكوارث على النحو المبين في خطة [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] لإدارة مخاطر الكوارث.

لمحة عامة

إنها السياسة التي يتبعها [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] على جميع الأصعدة من أجل التصدي بصورة آمنة لأية اضطرابات بشرية أو طبيعية أو تكنولوجية أو حالات الطوارئ أو المخاطر التي تتعرض لها البنية التحتية البريدية والتعافي منها على وجه السرعة. ويجب، لدى وقوع طارئ ما أو حالة ما قد تعرقل سير العمليات العادية، وضع خطة ناجعة لإدارة مخاطر الكوارث ضماناً لاستمرار [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] في أداء مهمته الأساسية.

وسعيّاً منه إلى تقييم الجاهزية التشغيلية لخطة إدارة مخاطر الكوارث الخاصة به، وضع [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] برنامجاً للتدريب والتمرين. وسيُنظّم تمرين إدارة مخاطر الكوارث لهذا العام في [يرجى إدخال التاريخ] وسيجري هذا التمرين بصيغة [يرجى الاختيار: تمرين المحاكاة - التمرين الوظيفي - التمرين الشامل].

[طريقة سير تمرين المحاكاة]

تمرين المحاكاة هو نشاط تدريبي منخفض التكلفة/الضغط يلتقي فيه الموظفون الرئيسيون المكلفون بمهام ومسؤوليات في مجال إدارة مخاطر الكوارث لمناقشة حالات الطوارئ التي تجري محاكاتها في بيئة خالية من المخاطر. وصُمّمت تمارين المحاكاة لتدريب الموظفين وإطلاعهم على مهامهم ومسؤولياتهم في إطار برنامج إدارة مخاطر الكوارث التنظيمي.

[طريقة سير التمرين الوظيفي]

يركز التمرين الوظيفي على التمرن في مجال السياسات والإجراءات التي تركز على إدارة مخاطر الكوارث والموظفين الذين يشاركون في إدارة وظيفة (وظائف) محددة وتوجيهها وقيادتها والتحكم فيها. وصُمّمت التمارين الوظيفية لتدريب الموظفين وإطلاعهم على مهامهم ومسؤولياتهم في إطار برنامج إدارة مخاطر الكوارث التنظيمي.

[طريقة سير التمرين الشامل]

التمرين الشامل هو تمرين يشمل عدة وكالات ونظم قانونية واختصاصات تتصل بالحركة الفعلية للموظفين والمعدات. ويتطلب التمرين الشامل تنسيقاً وثيقاً مع أصحاب المصلحة داخلياً وخارجياً. وصُمّمت التمارين الشاملة لتدريب الموظفين وإطلاعهم على مهامهم ومسؤولياتهم في إطار برنامج إدارة مخاطر الكوارث التنظيمي.

وستُنظّم لدى اختتام مجريات التمرين حلقة لاستخلاص المعلومات (أو إبداء التعليقات الأنيبة) حيث ستتاح للمشاركين فرصة إبداء ملاحظاتهم الصريحة/البناءة بشأن المواضيع التي طرحت خلال التمرين.

الاستعداد

ستركز المناقشة التي تلي عرض السيناريو على خطوات/ إجراءات الاستعداد التي يُتَرَضُّ وضعها بغية المساعدة على التخفيف من حجم الضرر المترتب على حالة طارئة ما كما هو مبين في السيناريو.

استمرارية الأعمال

ستتناول المناقشة بالاستناد إلى السيناريو استراتيجيات استمرارية الأعمال التي يمكن تنفيذها من أجل تحسين قدرة العمليات البريدية لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] على الصمود عموماً والحد من الأثر المالي المترتب على طارئ ما.

إدارة الحوادث

ستركز هذه المرحلة على مناقشة الأمور التالية: الأدوار والمسؤوليات الموكلة إلى فريق إدارة حالات الطوارئ التابع لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]؛ وعملية الإنذار والإخطار على جميع الأصعدة في عمليات [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]؛ وعملية نقل الموظفين إلى مرافق التشغيل البديلة؛ والبروتوكولات المتبعة في تسيير حالة الطوارئ والسيطرة عليها؛ والاتصالات في الأزمات (داخلياً وخارجياً على حد سواء)؛ والمرحلة الانتقالية من وضع التصدي إلى حالة الطوارئ والتعافي منها إلى عودة العمليات إلى الحالة العادية.

[سير التمرينين الوظيفي والشامل]

إدارة الحوادث

ستركز هذه المرحلة من التمرين على الأمور التالية: الأدوار والمسؤوليات الموكلة إلى فريق إدارة حالات الطوارئ التابع لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]؛ وعملية الإنذار والإخطار على جميع الأصعدة في عمليات [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]؛ وعملية نقل الموظفين إلى مرافق التشغيل البديلة؛ والبروتوكولات المتبعة في تسيير حالة الطوارئ والسيطرة عليها؛ والاتصالات في الأزمات (داخلياً وخارجياً على حد سواء)؛ والمرحلة الانتقالية من وضع التصدي إلى حالة الطوارئ والتعافي منها إلى عودة العمليات إلى الحالة العادية.

وسيُختتم التمرين بعد إتمام الأنشطة وبلوغ الأهداف المرجوة منه وذلك على النحو الذي يحدده مدير التمرين.

الأدوار والمسؤوليات

المشاركون

هم موظفو [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] الذين يضطلعون بدور فعال في التصدي إلى الحالة الطارئة التي تمت محاكاتها ويأدون أدوارهم ومسؤولياتهم المعتادة خلال التمرين. ويقوم المشاركون باتخاذ إجراءات على النحو المبين في خطة [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] لإدارة مخاطر الكوارث.

الملاحظون

يحضر الملاحظون بغية ملاحظة مجريات مناقشات التمرين. ولا يشاركون مشاركة فعلية في التمرين ولا يأدون مهام التسيير أو التوجيه أو التقييم. ويشاهدون مجريات التمرين من فضاء مخصص لهم. ويُعتبر كبار الشخصيات ملاحظين. ويمكن أن يُعيّن موظفون مخصصون في التمرين من أجل إدارة هذه الأفرقة.

المدير

يتمتع المدير التنفيذي، بصفته الموظف السامي الذي يتخذ القرارات، بسلطة تعليق التمرين أو إلغائه جراء وقوع حالات طارئة حقيقية ويمكنه أن يسمح بإحداث تغييرات في سير التمرين ضمناً لاستمراريته.

المقيّمون

يقوم المقيّمون بتقييم أداء المشاركين وتوثيقه حسب الخطط/الإجراءات المحددة ومعايير التقييم الخاصة بالتمرين. ويجري انتقاؤهم على أساس خبراتهم في المجال (المجالات) الذي (التي) أسند إليهم تقييمه(ها) بالإضافة إلى مدى إلمامهم بالإجراءات الواردة في خطة [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] لإدارة مخاطر الكوارث. وتشكل المعلومات التي يجمعونها قاعدةً يُستند إليها في إعداد تقرير الخبرة المكتسبة.

موظفو الدعم

يضم الطاقم المشرف على الدعم في التمرين أفراداً أوكلت إليهم مهام تقديم الدعم الإداري واللوجستي خلال التمرين.

وفيما يخص تمرين المحاكاة، يرجى إضافة ما يلي:

الميسّر

يدير الميسرون النقاش في التمرين ويوجهونه. ويقدمون البيانات الأساسية للمشاركين ويمكنهم تحفيز أو تقديم إجابات المشاركين ضمناً لاستمرارية التمرين.

الافتراضات والمسائل المصطنعة

في أي تمرين قد تكون جملة من الافتراضات والمسائل المصطنعة ضرورية لإتمامه في الوقت المحدد. وعليه، تنطبق الأمور التالية:

- السيناريوهات معقولة والأحداث تقع على النحو الذي عُرضت عليه، ولكنها تكتسي طابعا عاما وهي بالضرورة محدودة من ناحية الآثار المحلية المحددة الناجمة عن موقع معين. ويُشجع المشاركون على الاستفادة من معارفهم الشخصية بشأن العمليات الخاصة بمجالهم وترجمة الآثار المحتملة لحوادث السيناريو إلى أضرار محلية محددة من المرجح وقوعها أو مسائل ذات صلة بعملياتهم.
- سيجرى التمرين في بيئة تعليمية خالية من اللوم على الخطأ (بمعنى أن المشاركين في التمرين لا يُحملون أي مسؤولية أو يلامون على خطأ)، وستُقيّم فيه الخطط والعمليات وليس الأفراد.
- ليست هناك أية جداول أعمال مخفية أو خدع في الأسئلة/الحالات.
- وينبغي للمشاركين أن يفترضوا بأنه في حين أنهم يركزون على التصدي محليا، فإن الوكالات المحلية والوطنية تكف هي أيضا على إعداد الخطط والإجراءات والبروتوكولات الخاصة بها. وينبغي لهم أن يفترضوا بأن هذه الوكالات ستتعاون معهم وتقدم لهم الدعم.
- وقد يحتاج المشاركون إلى الموازنة بين مجريات التمرين وحالات الطوارئ التي تقع على أرض الواقع والتي ستكون لها الأولوية.

قواعد التمرين

فيما يلي عرض القواعد العامة التي تضبط سير التمرين:

- تكتسي الإجراءات المتصلة بحالات الطوارئ على أرض الواقع الأولوية على الإجراءات المتبعة في التمرين.
- يمثل المشاركون إلى إجراءات التصدي الواقعية ما لم يقرر القائمون على التوجيه والتيسير في التمرين خلاف ذلك.
- يتعين على المشاركين الرد بالاستناد إلى معارفهم المتصلة بالخطط والقدرات الحالية بما فيها دليل إدارة مخاطر الكوارث. ولكن، لا تُفَيّد إجراءات المناقشة/التصدي بمواقف [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] وسياساته القائمة (إذ يُتخذ أفضل قرار أو تدار أفضل مناقشة استنادا إلى الحالات المعروضة).
- ولا تُعتبر المناقشات الدائرة والقرارات المتخذة خلال إجراء التمرين سابقة وقد لا تعكس الموقف النهائي من مسألة معينة.
- وفيما يخص التمرينين الوظيفي والشامل، يرجى إضافة ما يلي:
- يجب على المشاركين الذين يتصلون هاتفيا بالقائمين على عملية المحاكاة أو يتواصلون معهم أن يحددوا المكتب و/أو الشخص الذي يرغبون التواصل معه. ويتعين عليهم أن يبينوا بوضوح أنه "تمرين".
- وفي حال قرر المشاركون الاتصال بهيئات تابعة لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] لا تشارك في التمرين، يتعين عليهم أن يبينوا بوضوح أنه "تمرين".

وفيما يخص التمرينين الوظيفي والشامل، يرجى إضافة ما يلي:

- **الموجهون** يضع الموجهون خطة سير التمرين ويديرونها بالإضافة إلى تهيئتهم للموقع (المواقع) المخصص(ة) لإجراء التمرين ويعكفون على تشغيله (ها). ويديرون وتيرة سير التمرين ويقدمون البيانات الأساسية للمشاركين، ويمكنهم تحفيز بعض الإجراءات أو المدخلات الخاصة بمشارك ما أو تقديمها إلى المشاركين على النحو المبين في قائمة أحداث السيناريو الرئيسية ضمنا لاستمرارية التمرين.
- **القائمون على عملية المحاكاة** يتولى القائمون على عملية المحاكاة دور المُفَوِّضين عن أفراد و/أو إدارات و/أو وكالات شريكة ويُتوقع منهم اتخاذ تدابير التصدي ولكن من دون المشاركة في التمرين بصفة مباشرة. ويتم انتقاؤهم على أساس خبراتهم في المجال (المجالات) الذي (التي) يتولون فيه (فيها) دور المُفَوِّضين.

موقع (مواقع) إجراء التمرين

سيُجرى التمرين في الموقع التالي:

فيما يخص تمرين المحاكاة والتمرين الوظيفي (في حال كان هناك موقع واحد)، يرجى إضافة ما يلي:

[يرجى إدخال المبنى]

[يرجى إدخال القاعة]#

[يرجى إدخال العنوان]

[يرجى إدخال اسم جهة الاتصال و]#

فيما يخص التمرين الوظيفي (في حال كانت هناك عدة مواقع) والتمرين الشامل، يرجى إضافة ما يلي:

اسم الموقع	العنوان	اسم نقطة الاتصال	نقطة الاتصال #
[يرجى إدخال اسم الموقع #1]	[يرجى إدخال العنوان]	[يرجى إدخال اسم جهة الاتصال]	[يرجى إدخال رقم هاتف جهة الاتصال]#
[يرجى إدخال اسم الموقع #2]	[يرجى إدخال العنوان]	[يرجى إدخال اسم جهة الاتصال]	[يرجى إدخال رقم هاتف جهة الاتصال]#
[يرجى إدخال اسم الموقع #3]	[يرجى إدخال العنوان]	[يرجى إدخال اسم جهة الاتصال]	[يرجى إدخال رقم هاتف جهة الاتصال]#

التعليمات الموجهة إلى المشارك

يتعين على المشاركين قبل بداية التمرين القيام بما يلي:

- استعراض خطة [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] لإدارة مخاطر الكوارث ضمانا لاستيعاب البروتوكولات والإجراءات الواردة فيها.
- جلب الحاسوب المحمول و/أو الحاسب اللوحي (أبياد) والشواحن الكهربائية والهواتف الذكية ومفاتيح VPN الإلكترونية الأمنية التي زودهم [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] بها.
- جلب شارات التعريف الخاصة بـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] التابعين له أو الوكالة التابعين لها حتى يتم تجهيزها للمشاركة في التمرين.
- استعراض مستندات دعم التمرين المناسبة.
- الوصول قبل موعد بداية التمرين بثلاثين دقيقة على الأقل.
- تسجيل الحضور لدى الوصول.

وفيما يخص التمرينين الوظيفي والشامل، يرجى إضافة الأمور التالية:

- في حال مشاركة وسائل الإعلام، حضور حلقة الإحاطة بشأن القواعد الأساسية التي تضبط التواصل مع وسائل الإعلام خلال التمرين.
- وفي حال كان مكان (أماكن) إجراء التمرين خارجا، حضور حلقة الإحاطة بشأن سلامة الموقع التي يترأسها الموجه الرئيسي في ذلك الموقع.

يتعين على المشاركين خلال إجراء التمرين القيام بما يلي:

- الرد على أحداث التمرين ومعلوماته كما لو كانت السيناريوهات ومواضيع المناقشة الميسرة حقيقية، ما لم يقرر أحد القائمين على التوجيه أو التيسير في التمرين خلاف ذلك.
- الإقرار بأن بعض الأجزاء من السيناريو قد تبدو غير معقولة. وينطوي التمرين على أهداف يرجى تحقيقها وقد يتطلب ذلك إدراج المسائل المصطنعة المتصلة به. وتجدر الإشارة إلى كل جهد بُذل في موازنة الواقعية مع الإطار الزمني للحادث من أجل تهيئة بيئة فعلية للتعليم والتقييم.
- الإقرار بأن القائمين على التيسير والتوجيه لن يقدموا سوى المعلومات المخولين تحديدا بنشرها.

وفيما يخص التمرينين الوظيفي والشامل، يرجى إضافة الأمور التالية:

- الحرص على أن تُستهل جميع الاتصالات الشفوية والكتابية وتنتهي بجملة "هذا تمرين". ويعتبر هذا إجراء احترازيا يتخذ حتى لا يعتقد خطأ أي شخص يستمع بالصدفة إلى المحادثة بأن الأمر يتعلق بحالة طارئة على أرض الواقع.
- الرد على أحداث التمرين ومعلوماته كما لو كانت الحالة الطارئة حقيقية، ما لم يقرر أحد القائمين على التوجيه في التمرين خلاف ذلك.
- الحصول على المعلومات الضرورية عبر القنوات الإعلامية القائمة. ولن يقدم لكم القائمون على التوجيه سوى المعلومات المخولين تحديدا بنشرها.

تفادي تبادل أطراف الحديث في أمور شخصية مع القائمين على التوجيه أو التقييم أو الملاحظين أو موظفي وسائل الإعلام. وإذا طرح عليكم سؤال متصل بالتمرين، فيرجى أن يكون ردكم قصيرا ومختصرا. ويرجى بيان ما إذا كنتم مشغولين ولا يمكنكم الرد على الفور، أشيروا إلى ذلك ولكن الرجاء تبليغ ردكم لاحقا في أقرب فرصة ممكنة.

- اسألوا موجهاً في حال عدم فهمكم لنطاق التمرين، أو إذا ساورك شك بخصوص مشاركة منظمة أو وكالة ما في التمرين.
- حددوا لدى اتصالكم بالقائمين على عملية المحاكاة المنظمة أو الوكالة أو المكتب أو الشخص الذي تودون الحديث إليه(ها).
- أخطروا لدى قيامكم بعمل ما. وسيضمن هذا الإجراء بأن يكون المقيمون على علم بالأعمال البالغة الأهمية عند حدوثها.
- احتفظوا بسجل يتضمن معلومات حول أنشطتكم. وقد يتضمن هذا السجل في بعض الأحيان المستندات ذات الصلة بالأنشطة التي تخطاها موجه أو مقيم ما.

ويتعين على المشاركين عقب إجراء التمرين القيام بما يلي:

- المشاركة في حلقة الإحاطة أو "التعليقات الأنية" بشأن التمرين مع القائمين على التوجيه والتيسير والتقييم. وسيطلب منهم تقديم تقييم صريح لخطة إدارة مخاطر الكوارث أو أية سياسات/إجراءات/بروتوكولات أخرى جرى اتباعها وعرض التنقيحات الممكن إجراؤها عليها.
- استيفاء استبيان المشارك. وتتيح هذه الاستمارة إبداء تعليق صريح عن الأنشطة المنجزة أو المقترحة ومدى نجاعة التمرين. ويرجى تقديم الاستمارة المستوفاة إلى أحد الموظفين المشرفين على التمرين قبل المغادرة.
- تقديم أية ملاحظات أو مواد ناتجة عن التمرين إلى الموجه أو المقيم الخاص بك بغرض مراجعتها وإدراجها في تقرير الخبرة المكتسبة.

سلامة التمرين (فيما يخص التمرين الشامل فقط)

تحظى سلامة المشارك في التمرين بالأولوية على أحداثه. ويتقاسم المشاركون المسؤولية الأساسية في ضمان تهيئة بيئة آمنة لجميع الموظفين المشاركين في التمرين. وبالنظر إلى خطورة الجوانب المتعلقة بالتصدي لحالة طارئة ما، يتعين على المشاركين الاسترشاد بالأخلاقيات المهنية ذات الصلة بالصحة والسلامة حتى يؤديوا المهام الموكلة إليهم على النحو الأسلم قدر الإمكان. وتنطبق المتطلبات العامة التالية على التمرين.

- سبكون جميع الموجهين والمقيمين والموظفين المشرفين على التمرين بمثابة أعوان السلامة عندما يجري تنفيذ أنشطة التمرين. ويجب إطلاع مدير التمرين على الفور بأية شواغل تتعلق بالسلامة.
- وسيتحمل المشاركون مسؤولية الحفاظ على سلامتهم الشخصية وسلامة غيرهم خلال سير التمرين. ويجب على جميع الأشخاص المشاركين في التمرين أن يتوقفوا عن إجراءاته في حال ما إذا كانت هناك، حسب رأيهم، مشكلة سلامة حقيقية. ويمكن بعد حلها استئناف التمرين.
- وتمثل جميع المنظمات إلى خطط وإجراءات السلامة والصحة والبيئة الخاصة بها بالإضافة إلى أنظمة السلامة المحلية والوطنية والاتحادية المناسبة.

حاء-٣ تقييم التمرين والأنشطة التي ستجرى بعد التمرين

المقيّمون

سيصغي المقيّمون إلى المواضيع المشتركة وأفضل الممارسات والمسائل التي قد تُثار خلال التمرين. وستُجمع البيانات خلال التمرين باستخدام أدلة تقييم التمرين أو ملاحظات المقيّم (وستُحدّد العملية خلال تطور مجريات التمرين). وسيقيدون ملاحظات حول الأعمال التي يقوم بها المشاركون والمتعلقة بأهداف التمرين.

التعليقات الآنية

وسيجري [الميسر الرئيسي فيما يخص تمرين المحاكاة] [الموجه الرئيسي فيما يخص التمرين الوظيفي أو التمرين الشامل]، مباشرة فور انتهاء التمرين، حلقة لإبداء التعليقات الآنية مع المشاركين فيه. ويمكن للمقيّمين أنذاك طلب توضيحات حول بعض الأعمال التي قام بها المشاركون وما دفعهم إلى ذلك. وسيسجل المقيّمون الملاحظات خلال تقديم التعليقات الآنية ويدرجونها في تحاليلهم.

استبيان المشارك

سُيستخدم استبيان المشارك الوارد في المرفق باء لأغراض جمع البيانات وتقييمها. وعلى الرغم من أن مسؤولية إجراء التقييم موكلة أساساً للمقيّمين إلا أن كل المشاركين في التمرين سيقدمون بعض المساهمات في عملية التقييم. ومن المتوقع أن يسجلوا أهم الاستنتاجات والملاحظات التي توصلوا إليها خلال التمرين وتدوين تلك الاستنتاجات في استبيان المشارك المعد لهذا الغرض. وستُقل المعلومات المجمعة من هذه الاستمارات إلى تقرير الخبرة المكتسبة ومتابعة خطة التحسين.

تقرير الخبرة المكتسبة

تقرير الخبرة المكتسبة الرسمي هو تقرير كتابي يقدم ملخصاً عن التمرين ويعرض أوجه القوة ومجالات التحسين التي حُدّدت خلال التمرين. وسيتضمن التقرير ملخصاً تنفيذياً ووصفاً للمخطط الافتراضي والنتائج وتحليل القدرات.

خطة التحسين

تشكل خطة التحسين وسيلة تتيح للموظفين القائمين على التقييم في التمرين تتبع التوصيات المقّمة بما في ذلك تحديد ما يتعين اتخاذه من الإجراءات التصحيحية وتحديد المسؤول عن ذلك ووضع الجدول الزمني للإنجاز. وسيتم أيضاً أخذ هذه التوصيات بعين الاعتبار لدى إعداد مبادرات متابعة الدورة التدريبية و/أو التمرين.

موارد إضافية

قد يحتاج المشاركون خلال التمرين إلى الحصول على معلومات إضافية محددة لاستخدامها في عملية اتخاذ القرار. وينبغي لهم مع تقدم مجريات التمرين الاستناد إلى خبراتهم ومعارفهم فيما يتعلق بكيفية تعاون إدارات [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] مع الوكالات الخارجية (عند الاقتضاء) في التصدي إلى حالة طارئة ما.

وترد في المرفق ألف صفحات التعليقات/الملاحظات لكي يستخدمها المشاركون في التمرين.

وترد في المرفق باء قائمة بأبرز مواطن القوة/مجالات التحسين، وصفحات الملاحظات الخاصة بالتعليقات/الملاحظات التي تم إبدائها في التعليقات الآنية، واستبيان المشارك.

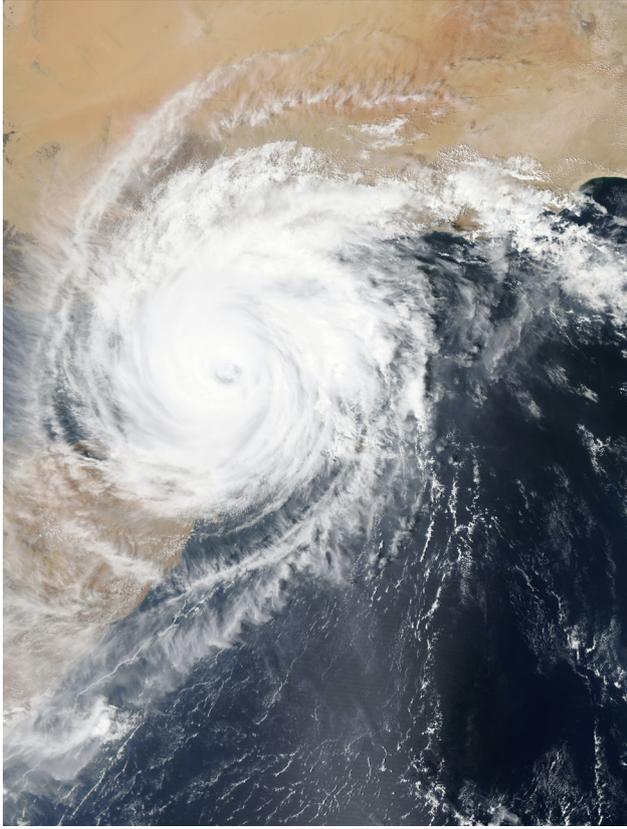
وترد في المرفق جيم قائمة بأبرز الاعتبارات التي تؤخذ في الحسبان لدى إعداد التمارين المدعومة من [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] التي تم الشروع بها في إطار نوع التمرين: تمرين المحاكاة؛ التمرين الوظيفي؛ التمرين الشامل.

حاء-٢ الجدول الزمني للتمرين

الجدول الزمني الخاص بتمرين المحاكاة أو التمرين الوظيفي أو التمرين الشامل

[يرجى إدخال التاريخ (التواريخ)]

التوقيت	النشاط
[يرجى إدخال التوقيت]	بداية التمرين كلمة الترحيب والملاحظات الافتتاحية ■ لمحة عامة ■ النطاق/الأهداف ■ الجدول الزمني
[يرجى إدخال التوقيت]	الوحدة ١ [يرجى إدخال مواضيع المناقشة أو المجال الذي يُجرى فيه التمرين]
[يرجى إدخال التوقيت]	الوحدة ٢ [يرجى إدخال مواضيع المناقشة أو المجال الذي يُجرى فيه التمرين]
[يرجى إدخال التوقيت]	الوحدة ٣ [يرجى إدخال مواضيع المناقشة أو المجال الذي يُجرى فيه التمرين]
[يرجى إدخال التوقيت]	التعليقات الآنية ■ مواطن القوة ■ مجالات التحسين ■ الأسئلة والأجوبة
[يرجى إدخال التوقيت]	نهاية التمرين



حاء-٤ سيناريو التمرين

[ادخل نوع السيناريو]

السيناريو

الوحدة ١ [ادخل محور تركيز الوحدة ١ (مثال - التأهب)]
[ادخل الإطار الزمني للوحدة (مثال ٤٨ ساعة
قبل الحدث إلى صفر ساعة)]

وفيما يلي نقدم مثال عن سيناريو حدوث إعصار

إعصار لويس

انطلق إعصار لويس يوم ١٣ نوفمبر ٢٠١٩ وهو عاصفة مدارية وازداد قوة. وقد نشأ إعصار لويس في شمال المحيط الهادئ وهو يتقدم غرباً نحو البر. ومن المتوقع أن تبلغ العاصفة مستوى فئة الأعاصير القوية جداً عندما تصل إلى البر، نظراً للرياح المستمرة التي تزيد سرعتها عن ١٧٧ كيلومتراً في الساعة (٩٥ عقدة).

المركز الاستشاري في مجال الإعصار لويس

المركز الإقليمي للأرصاء الجوية المتخصصة في طوكيو

الأربعاء ١٣ نوفمبر ٢٠١٩، الساعة الثامنة صباحاً بالتوقيت المحلي

أصبح لويس حالياً عبارة عن إعصار. وهو يواصل التقدم بقوة وسرعة تجاه الغرب.

على الساعة ٨ صباحاً بالتوقيت المحلي، أصدرت إنذارات بحدوث إعصار على السواحل الواقعة على بحر الصين الجنوبي. ويمتد نطاق الإنذارات المتعلقة بهذه العاصفة المدارية ليشمل سواحل بحر شرق الصين وخليج تايلاند.

وتشير أحدث التقارير عن الطائرات التابعة لوحدة احتياطي القوات الجوية إلى أن إعصار لويس أضحى حالياً إعصاراً قوياً جداً حسب مقياس شدة الأعاصير المدارية المعتمد في المركز الإقليمي للأرصاء الجوية المتخصصة في طوكيو، وتصاحبه رياح تبلغ سرعتها ١٧٧ كلم في الساعة ومن المتوقع أن يتواصل اشتداد قوته. وينبغي أن يكون السكان في المناطق التي تلقت تحذيراً قد استكملوا عمليات الإجلاء والتأهب للإعصار. وترد تفاصيل الإجراءات التي يتعين اتخاذها في البيانات الصادرة عن مكاتب خدمات الطقس المحلية.

على الساعة ٨ صباحاً بالتوقيت المحلي، كان مركز لويس يقع على بعد ٣٠٠ كيلومتر شرق اليابسة. ويتقدم إعصار لويس اتجاه الغرب الشمالي الغربي بسرعة تقارب ٢٥ كيلومتراً في الساعة ومن المتوقع أن يستمر هذا التقدم الليلة ويزداد سرعة. وتنازل سرعة الرياح القصوى العاتية ١٧٧ كيلومتراً في الساعة ومن المحتمل أن تزداد على الأرجح خلال فترة ٢٤ ساعة القادمة.

وتمتد رياح الأعاصير العاتية خارج المركز على امتداد رقعة تصل إلى ٢٠٩ كيلومترات في اتجاه الشرق و١٦ كيلومتراً غرباً في حين تمتد رياح العواصف المدارية العاتية خارج المركز على امتداد رقعة تصل إلى ٣٠٥ كيلومترات شرقاً و٨٠ كيلومتراً غرباً. وكان الضغط المركزي الأدنى الذي أبلغت عنه طائرة الاستطلاع هو ١٠٦٢ ميليبار.

ومن المحتمل أن يبلغ عرام العاصفة مستوى ٢,٤ إلى ٣,٣ متر فوق مستوى المد الطبيعي في المنطقة التي تلقت إنذاراً. علاوة على أنه سيشهد موجات كبيرة تسفر عن تحات الشواطئ في المناطق التي تلقت إنذاراً. وينبغي أن تبقى القوارب الصغيرة في منطقة الإنذار في الميناء أو بالقرب منه.

ومن الممكن أن يصل إجمالي الأمطار المتساقطة إلى ٥٠ سنتيمترات على طول مسار الإعصار.

المسائل الرئيسية

الوحدة ١: عملية التأهب

(من ٤٨ ساعة قبل الحدث إلى صفر ساعة)

- من المتوقع أن يخلف إعصار كارثي أضراراً جسيمة، وأن يضرب بشكل مباشر العديد من الجزر والمناطق الداخلية، بما فيها بعض المناطق الحضرية الكبيرة.
- وهناك احتمال أن يتسبب في فقدان الأرواح نتيجة عدم توافر أماكن الإيواء/أو عدم تنفيذ الإجلاء بالقدر الكافي.
- ومن المتوقع أن تكون آثار الإعصار كبيرة مع توقع أن يتضرر العديد من المباني والطرق والمرافق وغيرها من البنيات ضرراً جسيماً.
- وسيتأثر النقل عبر معظم الطرق الرئيسية (الطرق السريعة والطرق الثانوية) والسكك الحديدية تأثراً شديداً بسبب رياح الإعصار العاتية التي تسبب تناثر الحطام وسقوط الأمطار الغزيرة التي تنجم عنها الفيضانات. ومن المتوقع أن تستمر هذه الآثار لعدة أيام وربما لعدة أسابيع.
- وقد بدأت المطارات في المنطقة المتضررة في تعليق الرحلات الجوية تحسباً للأحوال الجوية القاسية ومن المرجح أن تغلق مؤقتاً في انتظار تقييم الأضرار الناجمة بعد الإعصار.

- أين ستنقل المركبات والمعدات البريدية إذا اقتضت الضرورة؟
- كيف ستوقف تشغيل جميع معدات التزويد بالغاز والكهرباء للمبنى إذا اقتضت الضرورة؟
- كيف يمكنك دعم الطلبات الميدانية للتزويد بمولدات كهربائية في حالة الطوارئ وبالوقود؟
- كيف يمكنك تحديد حالة أو ظروف المرفق؟
- كيف يمكنك أن تجعل جميع موظفي البريد يدركون أنه ينبغي لهم أن لا يعودوا إلى المنطقة التي غمرتها المياه حتى تعطي السلطات وأول المستجيبين المحليين الإشارة بزوال الخطر؟
- كيف يمكنك تحديد ما إذا كان الموظفون، بعد العاصفة، قادرين على الوصول بأمان إلى المرفق و/أو إلى باحة موقف السيارات؟

المنتجات

- هل نقل البريد من المرفق أو وضع في أكياس بلاستيكية ووضع في مكان مرتفع؟
- ما هي الإجراءات التي اتخذتها فيما يتعلق بالصناديق البريدية؟
- ما هي التعليمات التي قدمتها لنقل جميع الأموال ومخزون الطابع البريدية والبريد المسجل إلى مكان أكثر أماناً؟ وماذا عن محتويات المخازن؟
- كيف ستحدد الآثار المحتملة على مستوى عمليات البيع بالتجزئة والتوزيع ومعالجة البريد؟
- بأي وسيلة ستقوم بالإخطار بعملية النقل؟
- هل تعتزم حظر إرسال البريد إلى المناطق المتضررة؟ كيف ستنسق ذلك مع الشركاء الدوليين؟
- كيف يمكنك تحديد قائمة الطرق الواقعة في المناطق حيث تكون نسبة حدوث الفيضانات المحتملة عالية، لإدراج الطرق الجانبية المخطط لها مسبقاً التي يمكن سلكها للوصول إلى تلك الطرقات؟
- كيف يمكنك إبلاغ الجمهور بإغلاق المرفق و/أو تعليق عملية التوزيع بسبب الفيضانات؟

اعتبارات إضافية

- هل ستقوم بإعداد تقارير الحالة بتواتر مع المرافق البريدية الواقعة في المناطق المحتمل أن تتضرر من جراء الإعصار؟
- كيف ستخطر الاتحاد البريدي العالمي بالآثار المحتملة على سير عملياتك البريدية؟

- وستعمر نظم الاتصالات. وستظل نظم الاتصالات أساساً معطلة رغم أن نظم الطوارئ على مستوى جميع أرجاء الولاية تعمل بشكل عادي. وستعمر شبكات الهواتف المحمولة وتندهور بسرعة.
- ومن المتوقع أن يبلغ عرام العاصفة مستوى ٣ أمتار فوق المد الطبيعي.
- وسوف يلحق الضرر الجسيم بالمرافق (مثل مرافق الطاقة والمياه والغاز الطبيعي والصرف الصحي) في المنطقة. وسيندهور مرفق القدرة الكهربائية في معظم المناطق المتضررة.
- ومن المتوقع أن تتجاوز السرعة القصوى للرياح العاتية ١٧٧ كيلومتراً في الساعة.
- ومن المتوقع أن يصل إجمالي الأمطار المتساقطة إلى ٥٠ سنتيمترات على طول مسار الإعصار.

الاعتبارات

الأشخاص

- كيف يمكنك الحفاظ على إخطار الموظفين بظروف الفيضانات المحتملة؟ وما هي الطريقة التي ستستخدمها للتواصل مع الموظفين والزبائن؟
- كيف ستراعي كافة الموظفين، بمن فيهم أولئك الذين يعملون خارج الموقع؟
- كيف تتحقق مما إذا كانت السلطات المحلية قد أمرت بالإجلاء الإلزامي؟
- كيف يمكنك إجلاء الموظفين إلى مواقع آمنة إذا اقتضى الأمر ذلك؟
- كيف تحدد المواقع الآمنة مسبقاً؟
- كيف ستوجه الموظفين المسؤولين عن التوزيع كي يتجنبوا عبور الشوارع حيث تطفح المياه فوق سطح الطريق و/أو المناطق التي تغمرها المياه؟
- كيف ستتحقق مما إذا كان تأثير الفيضانات يستدعي تفعيل نشاط فريق إدارة الطوارئ [أدرج اسم المستثمر البريدي]؟

الممتلكات

- كيف ستتحقق مما إذا كانت مياه الفيضان ستخترق المرافق؟ وكيف تتحقق مما إذا كانت لديك مرافق تقع في منطقة معرضة للفيضانات؟
- كيف يمكنك إخطار مديري المؤسسات ومكاتب البريد بانغمار مياه الفيضانات والشبكة والمرافق المحتمل تضررها؟
- ما هي الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتحسين المرافق ضد الفيضانات (مثل وضع أكياس الرمل ومصاريح العواصف، وما إلى ذلك)؟
- كيف تضمن أن تكون المعدات الكهربائية في مأمن من مياه الفيضانات؟ أين يستحسن تخزين المعدات الكهربائية مؤقتاً؟
- كيف لك أن تحدد أي جزء من أجزاء المرفق سيتضرر من مياه الفيضانات؟ (مثل قسم البيع بالتجزئة أم موقف السيارات فقط، وما إلى ذلك.) هل يمكنك تحديد تلك الأجزاء قبل هبوب العاصفة؟

[يرجى إدخال نوع السيناريو]

السيناريو

الوحدة ٢ [يرجى إدخال محور تركيز الوحدة ٢]

[يرجى إدخال الإطار الزمني للوحدة]

[يرجى إدخال نص السيناريو المحيّن للوحدة ٢]

[يرجى إدخال نوع السيناريو]

السيناريو

الوحدة ٣ [يرجى إدخال محور تركيز الوحدة ٣]

[يرجى إدخال الإطار الزمني للوحدة]

[يرجى إدخال نص السيناريو المحيّن للوحدة ٣]

المرفق باء

أهم مواطن القوة/مجالات التحسين واستبيان المشارك

سجل مواطن القوة المحددة خلال تمرين إدارة مخاطر الكوارث الذي أجراه [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]:

١- _____

٢- _____

٣- _____

سجل مجالات التحسين المحددة خلال تمرين إدارة مخاطر الكوارث الذي أجراه [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]:

١- _____

٢- _____

٣- _____

استبيان المشارك

ملاحظاتكم بخصوص تمرين إدارة مخاطر الكوارث الذي أجره [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] كقيلة بأن تساعد [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] على إعداد تمارين بشأن الحوادث التي قد تطرأ مستقبلاً نرجو منكم أن تردوا على كل الأسئلة التي تنطبق على التجربة التي شهدتموها خلال هذا التمرين وأن تقدموا أكثر تفاصيل ممكنة. يُعتبر إدراج اسمكم أمراً اختياريًا، بيد أن توفيره سيكون مفيداً بالنسبة إلى المخططين لتوضيح الملاحظات خلال عملية التحليل التي ستجرى بعد التمرين عند الاقتضاء. بعد الانتهاء من هذا التمرين، يجب تقديم الاستمارات مملوءة.

الاسم الكامل:		دور التمرين:	
رقم الهاتف:		عنوان البريد الإلكتروني:	
المسؤولية في إطار خطة إدارة مخاطر الكوارث:	القيادة العليا/فريق إدارة الطوارئ	العمليات	رئيس القسم
تصميم التمرين وطريقة سيره			
١- ما تقيمكم لتصميم التمرين وطريقة سيره؟			
يرجى تقييم التمرين من حيث النقاط المشار إليها أدناه وفقاً لمقياس من ١ إلى ٥.			
أ	تم تحقيق الأهداف كما هي مبيّنة في بداية التمرين.	١	٢
ب	سيناريو التمرين كان معقولاً وواقعياً.	١	٢
ج	مواد التمرين كانت مفيدة لتنفيذ التمرين.	١	٢
د	الموظفون المشرفون على التمرين كانوا متمكنين في المجال وسيروا التمرين نحو تحقيق الهدف المستهدف.	١	٢
هـ	كان هناك ما يكفي من الأنشطة والمسائل ومواضيع المناقشة ليعكف عليها الفريق خلال هذا التمرين.	١	٢
و	كانت المشاركة في هذا التمرين مناسبة بالنسبة إلى شخص في مناصبي.	١	٢
ز	أسهم هذا التمرين في تعزيز فهمي لخطة إدارة مخاطر الكوارث.	١	٢

ما هي التغييرات التي قد تغيرونها لتحسين هذا التمرين؟
يرجى إبداء تعليقات وإسداء توصيات على وجه الخصوص لتحسين التمارين المستقبلية.

ما هي الأمور التي أعجبتكم في تمرين إدارة مخاطر الكوارث الذي نفذته [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]

المرفق جيم

اعتبارات رئيسية ينبغي مراعاتها عند إعداد التمرين

تمرين المحاكاة

■ تحديد مسائل متعلقة بتقييم التمارين

- ◀ تحديد الخبراء في المجال للمشاركة كمقيمين.
- الموظف أو المتعاقد معه خارجياً التابع لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي].
- ◀ تحديد عملية لتقييم التمرين، إما عن طريق:
 - أدلة رسمية لتقييم التمرين، أو؛
 - ملاحظات المقيمين.

■ تيسير التمرين

- ◀ عدد الميسرين.
- ◀ الموظف أو المتعاقد معه خارجياً التابع لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي].

■ إعداد أدوات التمرين

- ◀ ورقة تسجيل المشاركين.
- ◀ شارات و/أو بطاقات تحمل الأسماء.
- ◀ جدول الأعمال.
- ◀ خطة التمرين.
- ◀ النص المندرج في إطار عملية تيسير التمرين، يتضمن ما يلي:

- السيناريو المفصل؛
- أسئلة المناقشة المستهدفة.

■ إعداد أدوات التمرين

- ◀ العرض (PowerPoint أو برامجية أخرى).
- ◀ دورات توجيهية خاصة بمواضيع محددة:
- تحديد أخصائيي المجال لتنظيم هذه الدورات التوجيهية الخاصة التي تدوم من ٥ إلى ١٥ دقيقة؛

- إعداد و/أو إدراج الشرائح المتعلقة بالدورات التوجيهية الخاصة بمواضيع محددة في العرض ذي الصلة بالتمرين.

- ◀ دليل تقييم التمرين (إذا حدد ذلك فريق التخطيط للتمرين).

- ◀ استبيانات المشاركين.

■ تحديد فريق للتخطيط للتمرين

- ◀ تحديد جدول زمني لعملية التخطيط للتمرين (شهر واحد على الأقل لإعداد تمرين محاكاة).
- ◀ ضمان مشاركة الخبراء في المجال التابعين [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] في فريق التخطيط للتمرين.
- ◀ تحديد عدد اجتماعات التخطيط اللازمة لمناقشة عملية إعداد التمرين. وتنطوي الخيارات على ما يلي:
 - اجتماع التخطيط الأولي: يُوصى بأن يُعقد في الموقع (ويمكن أن يُعقد افتراضياً)؛
 - اجتماع التخطيط النهائي: يُوصى بأن يُعقد افتراضياً (ويمكن أن يُعقد في الموقع).

■ تحديد نطاق التمرين

- ◀ نصف يوم أو يوم كامل.
- ◀ أهداف التمرين.
- ◀ مواضيع المناقشة خلال التمرين (التركيز على إدارة مخاطر الكوارث).
- ◀ المشاركون في التمرين:
 - المشاركون - داخلياً؛
 - المراقبون - داخلياً وخارجياً (إن كان ذلك منطبقاً)؛
 - كبار الشخصيات - داخلياً وخارجياً (إن كان ذلك منطبقاً).
- ◀ مستوى مشاركة المشارك.
- ◀ الافتراضات والمسائل المصطنعة.

■ تحديد أيام مشاركة الموظفين المشرفين على التمرين (الميسرون والمقيّمون ومسجلو الملاحظات وموظفو الدعم الآخرون)

- ◀ هل سيقترض هذا التمرين جلسات فرعية؟ إذا كان ردكم بالإيجاب:
 - هل يقتضي الأمر مشاركة المزيد من الميسرين؟
 - هل يقتضي الأمر حجز المزيد من القاعات للجلسات الفرعية؟

■ تدريب ما قبل التمرين

- ◀ تحديد المشاركين.
- ◀ تحديد نطاق التدريب:
- تحديد المسائل اللوجستية؛
- التاريخ والمكان؛
- الموقع.
- ◀ الدخول إلى المبنى:
- المأكل والمشرب؛
- حفظ التواريخ/الدعوات؛
- إعداد المواد التدريبية.
- ◀ جدول الأعمال.
- ◀ العرض (PowerPoint أو برمجية أخرى).
- ◀ الأدوات المساعدة.

■ المسائل اللوجستية ذات الصلة بالتمرين

- ◀ التاريخ والمكان.
- ◀ الموقع:
- الدخول إلى المبنى.
- ◀ تهيئة القاعة، إما:
- على شاكلة قاعة تدريس؛
- أو على شاكلة U أو UU؛
- أو على شاكلة فيها مزج بين الإثنين.
- ◀ المأكل والمشرب.
- ◀ حفظ التواريخ/الدعوات:
- تتبع ردود المشاركين.

■ إجراء التمرين

- ◀ تحضيرات مرحلة ما قبل التمرين:
- طبع المواد المتعلقة بالتمرين؛
- تهيئة القاعة، التحضيرات.
- ◀ فضاء المشاركين.
- ◀ فضاء المراقبين.
- ◀ فضاء كبار الشخصيات.
- ◀ فضاء الميسرين.
- ◀ فضاء المقيمين.
- ◀ فضاء مسجلي الملاحظات:
- تجريب المواد السمعية البصرية وتجهيزها؛
- عملية الفحص المسبق من أجل التيسير.
- ◀ يوم إجراء التمرين:
- تهيئة مكان مخصص للتسجيل (عند الاقتضاء)؛
- تحضير المأكولات والمشروبات؛
- تسجيل المشاركين؛
- إجراء التمرين؛
- تعليقات آتية بشأن التمرين.

■ مرحلة ما بعد التمرين

- ◀ تحديد عملية تتعلق بتقرير الخبرة المكتسبة وخطة التحسين ذات الصلة:
- طلب المقيّم الرئيسي جمع كل المعلومات المتعلقة بالتمرين؛
- ◀ تقييم التمرين (من قبل كل المقيمين)؛
- ◀ تدوين المحاضر التي أعدها مسجلو الملاحظات؛
- ◀ استبيانات المشاركين؛
- ◀ تدوين التقييمات والملاحظات التي سجلها الميسرون وموظفو الدعم في إطار التمرين؛
- ◀ ملاحظات/تعليقات قائمة على التعليقات الآتية بشأن التمرين.
- يجمع المقيّم الرئيسي هذه المواد ويُدرجها في مشروع تقرير الخبرة المكتسبة.
- يجمع المقيّم الرئيسي هذه المواد ويُدرجها في مشروع خطة التحسين (التي تتضمن الأعمال والجهة المسؤولة والتواريخ المقدرة للإنتهاء).
- تعليقات/تعديلات على مشروع تقرير الخبرة المكتسبة وعلى خطة التحسين يقدمها الموظفون المشرفون على التمرين.
- تعليقات على مشروع تقرير الخبرة المكتسبة وعلى خطة التحسين المحيئين يقدمها فريق التخطيط للتمرين.
- النسختان النهائيتان من تقرير الخبرة المكتسبة وخطة التحسين المقدمتان إلى المشاركين في التمرين وإلى غيرهم (عند الاقتضاء أو عند الطلب).

التمرين الوظيفي

يمثل التمرين الوظيفي مرحلة تالية من مراحل دورة التمرين. ويركز التمرين الوظيفي، الذي يعتبر أشد تعقيداً من تمرين المحاكاة، على اتباع سياسات تركّز على إدارة مخاطر الكوارث كما يركّز على الإجراءات وعلى الموظفين المشاركين في إدارة وظيفة (وظائف) محددة وتوجيهها وقيادتها والتحكم فيها. ومقارنة بالتمرين الشامل، يتطلب التمرين الوظيفي أقل عدد من المشاركين ويشجع على حركة الموظفين المعدات. وترد فيما يلي الاعتبارات الرئيسية التي ينبغي مراعاتها عند إعداد تمرين وظيفي.

■ تحديد فريق للتخطيط للتمرين

- ◀ تحديد جدول زمني لعملية التخطيط للتمرين (شهران على الأقل لإعداد تمرين وظيفي).
- ◀ ضمان مشاركة الخبراء في المجال التابعين [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] في فريق التخطيط للتمرين.
- ◀ تحديد عدد اجتماعات التخطيط اللازمة لمناقشة عملية إعداد التمرين. وتنطوي الخيارات على ما يلي:
- اجتماع التخطيط الأولي: يُوصى بأن يُعقد في الموقع (ويمكن أن يُعقد افتراضياً)؛
- اجتماع التخطيط الخاص بمنتصف المدة: يُوصى بأن يُعقد افتراضياً (ويمكن أن يُعقد في الموقع)؛
- اجتماع التخطيط النهائي: يُوصى بأن يُعقد افتراضياً (ويمكن أن يُعقد في الموقع).

- **تحديد مسائل متعلقة بنطاق التمارين**
 - ◁ يوم واحد أو عدة أيام (يمكن تنظيمه خارج أوقات العمل).
 - ◁ أهداف التمرين.
 - ◁ تقييم السياسات التي تركز على إدارة مخاطر الكوارث والإجراءات والموظفين.
 - ◁ المشاركون في التمرين:
 - المشاركون- داخليا وخارجيا (إن كان ذلك منطبقاً)؛
 - المراقبون- داخليا وخارجيا (إن كان ذلك منطبقاً)؛
 - كبار الشخصيات- داخليا وخارجيا (إن كان ذلك منطبقاً).
 - ◁ مستوى مشاركة المشارك (يوم و/أو يومان).
 - ◁ الافتراضات والمسائل المصطنعة.
- **تحديد أيام مشاركة الموظفين المشرفين على التمرين (مدير التمرين والموجهون والمقيمون والمحاكون ومسجلو الملاحظات وموظفو الدعم الآخرون) الموافقة وإتمام # الخاصة بـ:**
 - ◁ الموجهين.
 - ◁ المقيمين.
 - ◁ المحاكين.
- **تحديد مسائل متعلقة بتقييم التمارين**
 - ◁ تحديد الخبراء في المجال الذين سيعملون كمقيمين:
 - الموظف أو المتعاقد معه خارجيا التابع لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي].
 - ◁ وضع خطة/تعليمات لتقييم التمرين.
 - ◁ إعداد أدلة مصممة خصيصاً لتقييم تمارين [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] يُدرج فيها تقييم التمارين.
- **تحديد مسائل متعلقة بمراقبة التمارين**
 - ◁ عدد الموجهين:
 - الموظف (الموظفون) أو المتعاقد (المتعاقدون) معه خارجيا التابع لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي].
 - ◁ وضع خطة/تعليمات لمراقبة التمرين.
- **تحديد مسائل متعلقة بالمحاكين في إطار التمرين**
 - ◁ موقع المحاكين في إطار التمرين: موقع مشترك مع المشاركين في التمرين محاذٍ لمركز قيادة عمليات إدارة مخاطر الكوارث التابع لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] أو موقع افتراضي.
 - ◁ عدد المحاكين:
 - الموظف (الموظفون) التابع لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] وموظف (موظفو) الوكالة الشريكة (إن كان ذلك منطبقاً)؛
 - ◁ وضع خطة/تعليمات للمحاكاة في إطار التمرين.
- **إعداد أدوات التمرين**
 - ◁ ورقة تسجيل المشاركين.
 - ◁ شارات و/أو بطاقات تحمل الأسماء.
 - ◁ جدول الأعمال.
 - ◁ خطة التمرين.
 - ◁ سيناريو التمرين.
 - ◁ قائمة أحداث السيناريو الرئيسي:
 - مدخلات التمرين.
 - ◁ خطة/تعليمات للمحاكاة في إطار التمرين (بما في ذلك نصوص المحاكاة).
 - ◁ تعليمات بخصوص عملية التقييم (بما في ذلك أدلة تقييم التمرين).
 - ◁ خطة/تعليمات لمراقبة التمرين.
 - ◁ تصميم مركز قيادة عملية إدارة مخاطر الكوارث التابع لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] وتعليمات سمعية بصرية.
 - ◁ النص المندرج في إطار عملية تيسير التمرين، يتضمن ما يلي:
 - السيناريو المفصل؛
 - قائمة أحداث السيناريو الرئيسي؛
 - أسئلة المناقشات (عند الاقتضاء)؛
 - مدخلات التمرين.
 - ◁ التعليمات والنماذج المتعلقة بالتقرير عن الحالة.
 - ◁ العرض (PowerPoint أو برامجية أخرى).
 - ◁ دورات توجيهية خاصة بمواضيع محددة:
 - تحديد أخصائيي المجال لتنظيم هذه الدورات التوجيهية الخاصة التي تدوم من ٥ إلى ١٥ دقيقة؛
 - إعداد و/أو إدراج الشرائح المتعلقة بالدورات التوجيهية الخاصة بمواضيع محددة في العرض ذي الصلة بالتمرين.
 - ◁ استبيانات المشاركين.
- **تدريب ما قبل التمرين**
 - ◁ تحديد المشاركين.
 - ◁ تحديد نطاق التدريب:
 - تحديد المسائل اللوجستية.
 - التاريخ والمكان.
 - الموقع (من المستحسن أن يكون في مركز قيادة عمليات إدارة مخاطر الكوارث التابع لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]):
 - ◁ الدخول إلى المبنى.
 - المأكل والمشرب.
 - حفظ التواريخ/الدعوات.
 - إعداد المواد التدريبية:
 - ◁ جدول الأعمال.
 - ◁ العرض (PowerPoint أو برامجية أخرى).
 - ◁ الأدوات المساعدة (تتركز على عمليات مركز قيادة عمليات إدارة مخاطر الكوارث التابع لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] وعلى عملية إعداد/تطوير التقرير عن الحالة).

■ المسائل اللوجستية ذات الصلة بالتمرين

- ◀ التاريخ والمكان.
 - ◀ الموقع:
 - الدخول إلى المبنى.
 - ◀ تهيئة القاعة، إما:
 - مركز قيادة عمليات إدارة مخاطر الكوارث (من المستحسن)؛
 - على شاكلة قاعة تدريس؛
 - أو على شاكلة U أو UU؛
 - أو على شاكلة فيها مزج بين الإثنين.
 - ◀ المأكل والمشرب.
 - ◀ حفظ التواريخ/الدعوات:
 - تتبع ردود المشاركين.
- يجمع المقيّم الرئيسي هذه المواد ويُدرجها في مشروع خطة التحسين (التي تتضمن الأعمال والجهة المسؤولة والتواريخ المقدرة للإنتهاء)؛
- تعليقات/تعديلات على مشروع تقرير الخبرة المكتسبة وعلى خطة التحسين يقدمها الموظفون المشرفون على التمرين؛
- تعليقات على مشروع تقرير الخبرة المكتسبة وعلى خطة التحسين المحيئين يقدمها فريق التخطيط للتمرين؛
- النسختان النهائيتان من تقرير الخبرة المكتسبة وخطة التحسين المقدمتان إلى المشاركين في التمرين وإلى غيرهم (عند الاقتضاء أو عند الطلب).

■ إجراء التمرين

◀ تحضيرات مرحلة ما قبل التمرين:

- طبع المواد المتعلقة بالتمرين؛

- تهيئة القاعة، التحضيرات.

◀ فضاء مخصص للمشاركين.

◀ فضاء مخصص للمراقبين.

◀ فضاء مخصص لكبار الشخصيات.

◀ فضاء مخصص للميسرين.

◀ فضاء مخصص للمقيّمين.

◀ فضاء مخصص لمسجلي الملاحظات.

- تجريب المواد السمعية البصرية وتجهيزها.

- الموجّه ومدخلات عملية الفحص.

◀ يوم إجراء التمرين:

- تهيئة مكان مخصص للتسجيل؛

- تحضير المأكولات والمشروبات؛

- إجراء التمرين؛

- تعليقات آنية بشأن التمرين.

التمرين الشامل

التمرين الشامل هو تمرين يشمل عدة وكالات وعدة نظم قانونية وعدة اختصاصات يقتضي الحركة المادية للموظفين والمعدات، وهو أعقد التمارين، ويقتضي تنسيقاً وثيقاً مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين. وترد فيما يلي الاعتبارات الرئيسية التي ينبغي مراعاتها عند إعداد تمرين شامل:

■ تحديد فريق للتخطيط للتمرين

◀ تحديد جدول زمني لعملية التخطيط للتمرين (ثلاثة أشهر على الأقل لإعداد تمرين شامل).

◀ ضمان تحديد التركيبة الملائمة:

- الخبراء في المجال التابعين لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي]؛

- الخبراء في المجال التابعين للوكالة الشريكة؛

- المسؤول (المسؤولون)/الموظف (الموظفون) في مجال السلامة الذي سيساعد في وضع خطة السلامة المتعلقة بالتمرين؛

- المسؤول (المسؤولون)/الموظف (الموظفون) في مجال الاتصالات الخارجية الذي سيساعد على تنفيذ خطة وسائل الإعلام.

◀ تحديد عدد اجتماعات التخطيط اللازمة لمناقشة عملية إعداد التمرين. وتتطوي الخيارات على ما يلي:

- اجتماع التخطيط الأولي: يُوصى بأن يُعقد في الموقع (ويمكن أن يُعقد افتراضياً)؛

- اجتماع التخطيط الخاص بمنتصف المدة: يُوصى بأن يُعقد افتراضياً (ويمكن أن يُعقد في الموقع)؛

- اجتماع التخطيط النهائي: يُوصى بأن يُعقد في الموقع (ويمكن أن يُعقد افتراضياً).

■ مرحلة ما بعد التمرين

◀ تحديد عملية تتعلق بتقرير الخبرة المكتسبة وخطة التحسين ذات الصلة:

- طلب المقيّم الرئيسي جمع كل المعلومات المتعلقة بالتمرين.

◀ تقييم التمرين (من قبل كل المقيّمين).

◀ تدوين المحاضر التي أعدّها مسجلو الملاحظات.

◀ استبيانات المشاركين.

◀ تدوين التقييمات والملاحظات التي سجلها الموجهون وموظفو الدعم في إطار التمرين.

◀ ملاحظات/تعليقات قائمة على التعليقات الآنية بشأن التمرين:

- يجمع المقيّم الرئيسي هذه المواد ويُدرجها في مشروع تقرير الخبرة المكتسبة؛

- **تحديد مسائل متعلقة بنطاق التمارين**
 - ◁ يوم واحد أو عدة أيام (ويمكن تنظيمه ليلاً).
 - ◁ أهداف التمرين.
 - ◁ السياسات القائمة على إدارة مخاطر الكوارث والإجراءات والموظفون الواجب تقييمهم في الميدان في البيئة التي ستجري فيها عملية التنفيذ.
 - ◁ المشاركون في التمرين:
 - المشاركون- داخلياً وخارجياً؛
 - المراقبون- داخلياً وخارجياً؛
 - كبار الشخصيات- داخلياً وخارجياً (إن كان ذلك منطبقاً).
 - ◁ مستوى مشاركة المشاركون (يوم و/أو يومان).
 - ◁ الافتراضات والمسائل المصطنعة.
- **تحديد أيام مشاركة الموظفين المشرفين على التمرين (مدير التمرين والموجهون والمقيّمون والمحاكون ومسجلو الملاحظات وموظفو الدعم الآخرون) الموافقة وإتمام # الخاصة بـ:**
 - ◁ الموجهين.
 - ◁ المقيّمين.
 - ◁ المحاكين.
- **تحديد مسائل متعلقة بتقييم التمارين**
 - ◁ تحديد الخبراء في المجال المنتمين إلى عدة وكالات الذين سيعملون كمقيّمين:
 - الموظف (الموظفون) التابع لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] وموظف (موظفو) الوكالة الشريكة.
 - ◁ وضع خطة/تعليمات لتقييم التمرين.
 - ◁ إعداد أدلة مصممة خصيصاً لتقييم تمارين [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] يُدرج فيها تقييم التمارين.
- **تحديد مسائل متعلقة بمراقبة التمارين**
 - ◁ عدد الموجهين:
 - الموظف (الموظفون) التابع لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] وموظف (موظفو) الوكالة الشريكة.
 - ◁ وضع خطة/تعليمات لمراقبة التمرين.
- **تحديد مسائل تتعلق بالمحاكاة في إطار التمرين:**
 - ◁ موقع المحاكين في إطار التمرين: موقع مشترك مع المشاركين في التمرين محاذاً لمركز قيادة عمليات إدارة مخاطر الكوارث التابع لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] أو موقع افتراضي.
 - ◁ عدد المحاكين:
 - الموظف (الموظفون) التابع لـ [يرجى إدخال اسم المستثمر البريدي] وموظف (موظفو) الوكالة الشريكة (إن كان ذلك منطبقاً).
 - ◁ وضع خطة/تعليمات للمحاكاة في إطار التمرين.
- **العمل مع الخبراء في المجال على تحديد خطة السلامة المتعلقة بالتمرين**
 - ◁ ورقة تسجيل المشاركين.
 - ◁ بطاقات تحمل الأسماء.
 - ◁ جدول الأعمال.
 - ◁ خطة التمرين.
 - ◁ سيناريو التمرين.
 - ◁ قائمة أحداث السيناريو الرئيسي:
 - مدخلات التمرين.
 - ◁ خطة/تعليمات للمحاكاة في إطار التمرين (بما في ذلك نصوص المحاكاة).
 - ◁ تعليمات بخصوص عملية التقييم (بما في ذلك أدلة تقييم التمرين).
 - ◁ خطة/تعليمات لمراقبة التمرين.
 - ◁ خطة السلامة المتعلقة بالتمرين.
 - ◁ خطة وسائل الإعلام المتعلقة بالتمرين.
 - ◁ استبيانات المشاركين.
- **إعداد أدوات التمرين**
 - ◁ تدريب ما قبل التمرين
 - ◁ تحديد المشاركين.
 - ◁ تحديد نطاق التدريب:
 - تحديد المسائل اللوجستية؛
 - التاريخ والمكان؛
 - الموقع.
 - ◁ الدخول إلى المبنى:
 - المأكل والمشرب؛
 - حفظ التواريخ/الدعوات؛
 - إعداد المواد التدريبية.
 - ◁ جدول الأعمال.
 - ◁ العرض (PowerPoint أو برامجية أخرى).
 - ◁ الأدوات المساعدة.

■ المسائل اللوجستية ذات الصلة بالتمرين

- ◁ التاريخ والمكان.
- ◁ الموقع (المواقع):
- النفاذ إلى المبنى (المباني)/الموقع (المواقع) الخارجي.
- ◁ إذا كان المبنى مهياً، إما:
- مركز قيادة عمليات إدارة مخاطر الكوارث (من المستحسن)؛
- على شاكلة قاعة تدريس؛
- أو على شاكلة U أو UU؛
- أو على شاكلة فيها مزج بين الإثنين.
- ◁ إذا كان الموقع (المواقع) الخارجي مهياً على شاكلة:
- فضاء يجتمع فيه المشاركون؛
- فضاء إجراء التمرين؛
- فضاء مخصص للمقيمين والموجهين ولموظفي الدعم (بمن فيهم الموظفون المسؤولون عن السلامة)؛
- فضاء مخصص للمراقبين وكبار الشخصيات؛
- فضاء مخصص لوسائل الإعلام؛
- فضاء مخصص للمطبات.
- ◁ حفظ التواريخ/الدعوات:
- تتبع ردود المشاركين.

■ إجراء التمرين

- ◁ تحضيرات مرحلة ما قبل التمرين:
- طبع المواد المتعلقة بالتمرين؛
- تهيئة المبنى و/أو الموقع (المواقع) الخارجية وتحضيرها.
- ◁ فضاء يجتمع فيه المشاركون.
- ◁ فضاء إجراء التمرين.
- ◁ فضاء مخصص للمقيمين والموجهين ولموظفي الدعم (بمن فيهم الموظفون المسؤولون عن السلامة).
- ◁ فضاء مخصص للمراقبين وكبار الشخصيات.
- ◁ فضاء مخصص لوسائل الإعلام.
- ◁ مكان مخصص للمأكولات والمشروبات.
- ◁ يوم إجراء التمرين:
- تهيئة المكان المخصص للتسجيل (داخل المبنى و/أو في الموقع (المواقع) الخارجي)؛
- تحضير المأكولات والمشروبات؛
- تسجيل المشاركين وموظفي الدعم المتعلق بالتمرين؛
- دورة توجيهية في مجال السلامة؛
- إجراء التمرين؛
- تعليقات آنية بشأن التمرين.

■ مرحلة ما بعد التمرين

- ◁ تحديد عملية تتعلق بتقرير الخبرة المكتسبة وخطة التحسين ذات الصلة:
- طلب المقيّم الرئيسي جمع كل المعلومات المتعلقة بالتمرين؛
- ◁ تقييم التمرين (من قبل كل المقيمين الداخليين والخارجيين) في مختلف المواقع التي تُجرى فيها التمارين.
- ◁ استبيانات المشاركين.
- ◁ التقييمات/الملاحظات التي سجلها الموجهون وموظفو الدعم في إطار التمرين والناجمة عن التعليقات الأنية الواردة من مختلف المواقع.
- يجمع المقيّم الرئيسي هذه المواد ويُدرجها في مشروع تقرير الخبرة المكتسبة؛
- يجمع المقيّم الرئيسي هذه المواد ويُدرجها في مشروع خطة التحسين (التي تتضمن الأعمال والجهة المسؤولة والتواريخ المقدرة للإنتهاء)؛
- تعليقات/تعديلات على مشروع تقرير الخبرة المكتسبة وعلى خطة التحسين يقدمها الموظفون المشرفون على التمرين؛
- تعليقات على مشروع تقرير الخبرة المكتسبة وعلى خطة التحسين المحيئين يقدمها فريق التخطيط للتمرين؛
- النسختان النهائيتان من تقرير الخبرة المكتسبة وخطة التحسين المقدمتان إلى المشاركين في التمرين وإلى غيرهم (عند الاقتضاء أو عند الطلب).

UNIVERSAL POSTAL UNION

International Bureau
Weltpoststrasse 4
3015 BERNE
SWITZERLAND

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