

Distr.: General
7 August 2012
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة السابعة والستون

البندان ١٣٠ و ١٤٦ من جدول الأعمال المؤقت*

الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣

الجوانب الإدارية والمتعلقة بالميزانية لتمويل عمليات

الأمم المتحدة لحفظ السلام

نظام إدارة المرونة في المنظمة: إطار إدارة حالات الطوارئ

تقرير الأمين العام

موجز

أحاطت الجمعية العامة علماً، في قرارها ٦٦/٢٤٧، بالنهج المتبع في نظام إدارة المرونة في المنظمة على أن يكون مفهوماً أن تقرير المتابعة المقرر تقديمه إلى الجمعية العامة في دورتها السابعة والستين سيوفر صورة كاملة للإطار الشامل لإدارة حالات الطوارئ. ويوجز هذا التقرير التقدم المحرز في تنفيذ نظام إدارة المرونة في المنظمة بالمقر، وتطبيق إطار شامل معزز في المكاتب خارج المقر والبعثات الميدانية، مبيناً كذلك كيفية تمديد نطاق الإطار ليشمل وكالات منظومة الأمم المتحدة وصناديقها وبرامجها.

* A/67/150.



الرجاء إعادة استعمال الورق



المحتويات

الصفحة

أولا -	معلومات أساسية	٣
ثانيا -	الأهداف	٤
ثالثا -	النطاق	٧
رابعا -	الإطار والمنهجية	٨
خامسا -	الصورة العامة لإدارة حالات الطوارئ	١٢
ألف -	الجهات الفاعلة الرئيسية	١٢
باء -	الشراكات	١٨
سادسا -	الحوكمة والمساءلة	١٨
سابعا -	التنفيذ	٢١
ألف -	تنفيذ نظام إدارة المرونة في المنظمة في مقر الأمم المتحدة	٢١
باء -	تنفيذ هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة للأمم المتحدة بنيويورك	٢٣
جيم -	تنفيذ نظام إدارة المرونة في المنظمة في مكاتب الأمم المتحدة الموجودة خارج المقر والبعثات الميدانية	٢٥
دال -	تنفيذ نظام إدارة المرونة في المنظمة في وكالات الأمم المتحدة وصناديقها وبرامجها	٢٥
ثامنا -	الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها	٢٦
المرفق		
	نظام إدارة المرونة في المنظمة: دليل التنفيذ	٢٧

أولا - معلومات أساسية

١ - إن الضعف الذي تتسم به العمليات العالمية للأمم المتحدة، جنبا إلى جنب مع الأثر المحتمل الذي يمكن أن يحدثه تعطيل عمليات حفظ السلام والعمليات الإنسانية التي تقوم بها على ملايين البشر الذين يعتمدون على هذه العمليات هما من الأمور التي لا مغالاة في تقدير أهميتها. فأي تعطيل في عمليات المنظمة يمكن أن تكون له عواقب وخيمة على دوائر المتعاملين معها. وفي الوقت نفسه، فإن طابع التهديدات التي تواجه المنظمة، بما في ذلك الحوادث العسكرية أو ذات الصلة بالإرهاب، والأعطال الكبرى في هياكلها الأساسية، فضلا عن الأحداث المتصلة بالمخاطر الطبيعية أصبحت أكثر تغيرا. ونتيجة لذلك، أصبحت هناك ضرورة حتمية للإدارة والمواجهة الفعالتين لأثر هذه الأحداث المناوئة، مما يقتضي بذل جهود تتجاوز نطاق أطر إدارة الأزمات أو الاستجابة للطوارئ أو استمرارية تصريف الأعمال التي جرى العمل بها في السابق في نيويورك وفي المكاتب خارج المقر.

٢ - ويواجه المجتمع المعاصر أوضاعا تكتنفها المخاطر، ويمكن وصفها بأنها أوضاع استثنائية، بما في ذلك التهديد الذي يمثله وجود الشبكات عبر الوطنية للجماعات الإرهابية ذات القدرة على الوصول العالمي. وكان هناك أيضا فيض من التغيرات التي حدثت في أشكال التهديدات التي واجهت الأمم المتحدة عبر استهدافها الصريح من جانب الجماعات الإرهابية. وتبرز هذه التغيرات ضرورة إحداث تغيير في الطريقة التي تخطط بها المنظمة لمواجهة هذه التهديدات والتصدي لها.

٣ - ولمواجهة هذه التحديات، واستجابة للتفاهم الذي أعربت عنه الجمعية العامة في قرارها ٢٤٧/٦٦، يقترح هذا التقرير إطارا كليا ومتسقا ومتكاملا لإدارة حالات الطوارئ، وهو يركز على الإطار الذي سبق تقديمه ويوسع من نطاقه. وهذا الإطار، الذي يسمى "نظام إدارة المرونة في المنظمة"، يشمل جميع أساليب التأهب لحالات الطوارئ والتصدي لها استنادا إلى المخاطر، ويشكل تطورا لنهج الأمانة العامة المتعلق بإدارة حالات الطوارئ وتقديم "استجابة عملية وحيدة". واعتبرت وحدة التفتيش المشتركة هذا الإطار بمثابة خطوة إيجابية وذلك في تقرير المراجعة الذي أعدته الوحدة تحت عنوان "استمرارية تصريف الأعمال في منظومة الأمم المتحدة"^(١).

٤ - ويتسم التأهب لحالات الطوارئ والمرونة، اللذان يشكلان عنصرين أساسيين من عناصر إدارة المنظمة، بأهمية قصوى عند تخطيط وتنفيذ الأنشطة الصادر بها تكليف من الأمم

(١) A/67/83.

المتحدة سواء في المقر أو في الميدان. وانطلاقاً من هذا الإدراك، وافق الفريق الرفيع المستوى المعني بسياسات الطوارئ، في عام ٢٠١٠، على اقتراح بوضع نموذج تدريبي لنهج "نظام إدارة المرونة في المنظمة" في مقر الأمم المتحدة. ومنذ ذلك الحين، خرج الإطار من طور المراحل التجريبية وخضع لمزيد من التطوير. ويهدف الإطار، استناداً إلى المعايير وأفضل الممارسات الدولية، إلى كفالة أن تكون المنظمة أفضل استعداداً للتنبؤ بالحوادث المعطلة الخطيرة، والإعداد لها، ومواجهتها، والتعافي منها (سواء أكانت حالات طوارئ أو أزمات أو كوارث) من خلال تحقيق التوافق والاتساق بين مختلف أنشطتها في مجال التأهب. وعلى وجه العموم، فإن تنفيذ إطار عمل لمواجهة الطوارئ من شأنه أن يعزز قدرة المنظمات على إدارة مخاطر الحوادث المعطلة المحتملة من خلال التنبؤ بهذه الحوادث، ومنع وقوعها، والحماية منها، والتخفيف من آثارها، ومواجهتها، والتعافي منها.

ثانياً - الأهداف

٥ - يتمثل الهدف الرئيسي لنظام إدارة المرونة في المنظمة في إنشاء نهج شامل لإدارة حالات الطوارئ، بدءاً من التأهب والاستجابة لها إلى التعافي منها. وعلى وجه التحديد، فإن النظام يوفر إطاراً لإدارة حالات الطوارئ يتم فيه إدماج التخطيط لمواجهة هذه الحالات والتأهب لها قبل وقوع أحداث خطيرة، بما في ذلك الإجراءات اللاحقة المتعلقة بالتصدي للأزمات في المنظمة، واستمرارية تصريف الأعمال، والتعافي. ومن شأن تنفيذ النظام استناداً إلى أفضل الممارسات أن يتيح للأمم المتحدة التأهب للحوادث المعطلة والتصدي لها على نحو أفضل، وأن يمنع أو يحول، في بعض الحالات، دون اشتداد حدة هذه الحوادث وتحويلها إلى حالات طوارئ أو أزمات أو كوارث.

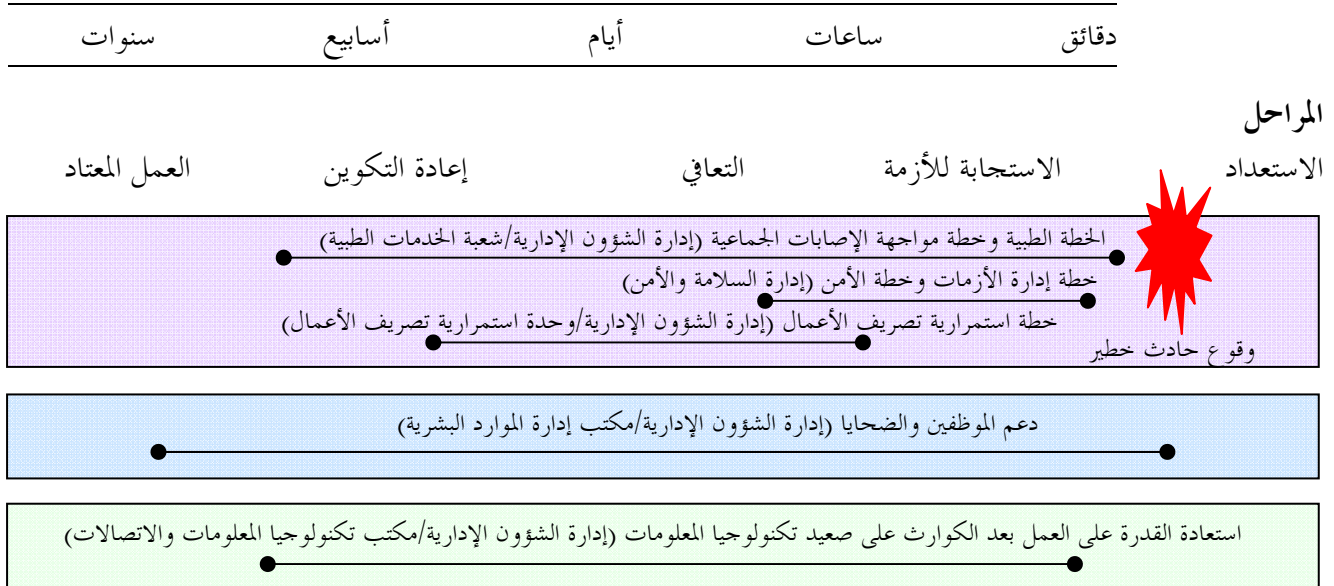
٦ - وقبل تنفيذ نظام إدارة المرونة في المنظمة، اشتملت جهود إدارة حالات الطوارئ في الأمانة العامة على مبادرات مستقلة في مجال التخطيط بقيادة مختلف الإدارات: من قبيل مبادرات إدارة الأزمات، والتخطيط لمواجهة الحوادث، والإرشاد في مجال معالجة الإجهاد الناجم عن الحوادث الخطيرة (بقيادة إدارة السلامة والأمن)؛ واستمرارية تصريف الأعمال، وأنشطة التخطيط الطبي، وتقديم الدعم للموظفين والناجين من الأفعال الضارة أو الكوارث الطبيعية أو حالات الطوارئ الأخرى (بقيادة إدارة الشؤون الإدارية)؛ وتخطيط استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث على صعيد تكنولوجيا المعلومات (بقيادة إدارة الشؤون الإدارية). ولم يكن هناك إطار عمل يمكن أن تنسق في ظله مختلف مبادرات التخطيط لإدارة حالات الطوارئ عبر مراحل التخطيط والاستجابة والتعافي. وقامت معظم أماكن عمل

الأمم المتحدة بتنفيذ شكل من أشكال الهياكل المتعلقة باتخاذ القرار وقت الأزمات (مع وجود تباينات عديدة فيما بينها) لغرض تفعيل مختلف الخطط المتعلقة بالتأهب لحالات الطوارئ.

٧ - وفي حين لا يزال الإطار الشامل للتخطيط لحالات الطوارئ يعد بمثابة عملية جارية، فإنه من المتوخى، بالنسبة إلى الأمانة العامة، أن يتيح نظام إدارة المرونة في المنظمة اعتماد سياسات وإجراءات مشتركة، وآليات للحوكمة والتفعيل، بما يؤدي إلى تجنب النهج "الانعزالي" إزاء إدارة حالات الطوارئ والذي تقوم كيانات الأمانة العامة في إطاره بوضع خطط لحالات الطوارئ لا تأخذ في الاعتبار علاقاتها وروابطها وأوجه الاعتماد المتبادل فيما بينها. كما أن إطار العمل يوفر للمنظمة وسيلة لرصد مختلف أنشطة التأهب الجارية.

٨ - ويمكن النظر إلى مختلف خطط إدارة حالات الطوارئ المرتبطة بجميع جوانب نظام إدارة حالات الطوارئ باعتبارها خططا مترابطة وتقوم على الاعتماد المتبادل فيما بينها (انظر الشكل الأول). ويبين الشكل الأول مراحل الاستجابة بعد وقوع أي حادث خطير. فبعد دقائق قليلة من وقوع هذا الحادث، تعتمد الأمم المتحدة إلى تنفيذ استجابة للأزمة من خلال ممارسة خطة لإدارة الأزمة، إضافة إلى تنفيذ الخطة الطبية و/أو خطة مواجهة الإصابات الجماعية، عند اللزوم. وتسمى هذه المرحلة "مرحلة الاستجابة للأزمة". وبعد ساعات قليلة، يتم الشروع في مرحلة التعافي، ثم البدء في خطة استمرارية تصريف الأعمال، حسب الاقتضاء. وقد تستغرق هذه المرحلة عدة أيام. وبمجرد انتهاء مرحلة التعافي، تنتقل المنظمة إلى مرحلة إعادة التكوين التي يتم فيها استعادة جميع العمليات، أي عودة المنظمة إلى جميع عملياتها الطبيعية - أو مرحلة "سير الأمور على النحو المعتاد". كما يتم، عند اللزوم، لدى بدء وقوع أي حدث استدعاء عنصر دعم الموظفين والضحايا من عناصر نظام إدارة المرونة في المنظمة، رغم أن هذا الجانب قد يستغرق سنوات حيث يتوقف ذلك على طول الفترة التي سيحتاج فيها ضحايا الأزمة إلى الدعم.

الشكل الأول
خطط نظام إدارة المرونة في المنظمة وجدوله الزمني



٩ - وتتطلب معظم الأزمات الكبرى، من قبيل الزلزال الذي ضرب شيلي في شباط/فبراير ٢٠١٠، تفعيل العديد من الخطط المتباعدة لإدارة حالات الطوارئ. وعلى سبيل المثال، فقد تعين على اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، ومقرها سنثياغو، أن تقوم، استجابة للزلزال، بتفعيل خططها المتعلقة بالاستجابة للحوادث، وخطة إدارة الأزمات، وخطة معالجة الإصابات الجماعية، وخطة استمرارية تصريف الأعمال، وخطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث على صعيد تكنولوجيا المعلومات، وكلها في آن واحد تقريبا. ولأن هيكل إدارة الأزمات في اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي يدرك أهمية التنسيق الوثيق بين مختلف أقسام إدارة الأزمات، ولأنه بالعديد من العمليات المتعددة الجوانب في ذات الوقت، فقد تمكن من تفعيل مختلف الخطط بطريقة منسقة.

١٠ - وسيحقق اعتماد نظام إدارة المرونة في المنظمة نفعا كبيرا للمواقع التي لم تعترف بعد بأهمية التعاون الوثيق بين مختلف الكيانات المشتركة في إدارة حالات الطوارئ، حيث سيقنن هذا النظام الروابط المتبادلة ويحدد إجراءات واضحة للحوكمة والتنسيق لغرض تفعيل التزامن لخطط الاستجابة للأزمات فيما يتعلق بأنشطة متعددة. وسيدعم النظام وضع تدابير لتدفق العمل وإجراءات للعمليات المشتركة المتعلقة بفرادى الأنشطة، بما في ذلك تقييم

المخاطر، ووضع الإجراءات المتعلقة بإدارة المخاطر، والتخطيط للصيانة والاختبار والاستعراض، بما يكفل القيام بكل هذه العمليات بصورة مشتركة وعلى نحو منسق.

١١ - وإيجازاً للقول، فإن إنشاء إطار متكامل للأمانة العامة سيؤدي إلى تحسين إدارة المخاطر التي تواجه العمليات، ووضع سياسات وعمليات وإجراءات وثيقة الصلة بتعزيز التأهب، والاستجابة، واستمرارية تصريف الأعمال، والتعافي في حالة وقوع أحداث مناوئة. وسيؤدي ذلك إلى تحقيق الفوائد التالية: تعزيز إدارة المخاطر؛ تحسين عملية اتخاذ القرارات في مواجهة الأزمات؛ تنسيق النهج المتبع إزاء إدارة حالات الطوارئ.

ثالثاً - النطاق

١٢ - تم في المقر تنفيذ نظام إدارة المرونة في المنظمة، الذي يمثل إطاراً شاملاً لإدارة حالات الطوارئ. وبعد أن تكمل تنفيذ هذا النظام بالنجاح، يوصى بتوسيع نطاق هذا النهج ليشمل المكاتب خارج المقر والمكاتب الميدانية.

١٣ - وتشير الخبرة المكتسبة من إجراءات التخطيط المشتركة بين الوكالات لمواجهة الأوبئة والتخطيط لاستمرارية تصريف الأعمال إلى القيمة التي يمكن أن تتحقق باعتماد إطار مشترك لإدارة حالات الطوارئ بالتنسيق مع الوكالات المتخصصة والصناديق والبرامج. ولئن كان هناك تسليم بضرورة إدماج عناصر التأهب لحالات الطوارئ من أجل تحسين المرونة في التصدي للأحداث المناوئة وللتخفيف من العبء الواقع على المكاتب الميدانية من خلال تحقيق وفورات نتيجة لدمج ممارسات التخطيط لمواجهة حالات الطوارئ، فإنه يمكن تعزيز الجهود المبذولة من أجل تنسيق إدارة حالات الطوارئ على أساس يشمل كامل نطاق المنظومة. واستجابة لطلب من الدول الأعضاء "اتباع نهج شامل ومنسق لإدارة حالات الطوارئ، بما في ذلك التأهب والدعم القائمان على أساس التعاون الوثيق وتبادل أفضل الممارسات والدروس المستفادة فيما بين الوحدات والوكالات والصناديق والبرامج المعنية"^(٢)، سيجرى الاضطلاع بالجهود على المستوى الملائم المشترك بين الوكالات، ومع إدارة السلامة والأمن، بما يكفل تحقيق فهم مشترك للإطار الحالي لإدارة حالات الطوارئ، ولتحقيق الإدماج بين خطط استمرارية تصريف الأعمال، وسيقود هذه الجهود إدارة شؤون السلامة والأمن بالنيابة عن نظام إدارة الأمن في الأمم المتحدة.

(٢) القرار ٦٤/٢٦٠، الفقرة ٦.

رابعاً - الإطار والمنهجية

١٤ - تعرّف المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس^(٣) إطار إدارة المخاطر بأنه مجموعة العناصر التي توفر الأسس والترتيبات التنظيمية لتصميم إدارة المخاطر وتنفيذها ورصدها واستعراضها وتحسينها بشكل مستمر في جميع أنحاء المنظمة. ويشمل هذا التعريف السياسات والأهداف والولايات، وكذلك خطط التأهب والمساءلة والموارد. ووفقاً للمسودة النهائية للمعيار الدولي المتعلق بإدارة المخاطر، يجب أن يدمج هذا الإطار أيضاً في صلب السياسات والممارسات الاستراتيجية والتنفيذية المتبعة للمنظمة عموماً.

١٥ - وأصدرت الجمعية الأمريكية للأمن الصناعي^(٤) في عام ٢٠٠٩، معايير للمرونة في المنظمة. وينظر هذا المنشور إلى المزايا التي يقدمها تنفيذ نظام لإدارة حالات الطوارئ في توفير أدوات لفرض التحسين المستمر للأمن، والتأهب، والاستجابة، والمرونة، والاستمرارية، ككل متكامل. وتعتبر الجمعية أن تنفيذ المرونة في المنظمة يمنح الثقة للمنظمة وعمالها بتوفيرها بيئة آمنة ومأمونة، الأمر الذي يفرض متطلبات المنظمة وأصحاب المصلحة على حد سواء.

١٦ - وباستخدام المعايير المبينة أعلاه كأساس، ستتألف إدارة المرونة في المنظمة من خمس خطوات متتابعة هي:

١ - وضع السياسة؛

٢ - التخطيط؛

ألف - تقييم المخاطر والآثار؛

باء - تحديد الأهداف والغايات؛

٣ - التنفيذ؛

ألف - تعيين الأدوار والمسؤوليات؛

باء - تحديد الموارد اللازمة؛

جيم - الصيانة والاختبار والاستعراض؛

(٣) المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس/المسودة النهائية للمعيار الدولي (ISO / FDIS 31000) إدارة المخاطر: قواعد ومبادئ توجيهية.

(٤) الجمعية الأمريكية للأمن الصناعي (SPC.1-2009) المرونة التنظيمية: متطلبات نظم إدارة الأمن والتأهب والاستمرارية مع توجيهات الاستخدام.

٤ - التقييم؛

٥ - المراجعة الإدارية.

١٧ - والخطوة الأولى للأمم المتحدة هي وضع سياسة لنظام إدارة المرونة في المنظمة تبين بالتفصيل السوابق والغرض، وعملية التنفيذ، والنواتج، والمنجزات، والحصول على موافقة الإدارة العليا على المبادرة. ويعتبر التزام الإدارة العليا بمبادرة نظام إدارة المرونة في المنظمة أمراً لا غنى عنه من أجل تنفيذها بنجاح، ويشمل ذلك توفير الموارد الكافية.

١٨ - وبمجرد إقرار السياسة، فإن الأمم المتحدة ستنتقل إلى مرحلة التخطيط باعتبارها الخطوة الثانية. وضمن سياق التخطيط، ستجرى تقييمات للمخاطر الطبيعية والسياسية والاجتماعية والأمنية (لدى إدارة شؤون السلامة والأمن عملية قائمة لإجراء تقييم للمخاطر الأمنية) ومخاطر البيئة التكنولوجية التي قد تعرقل عمليات الأمم المتحدة في موقع معين. ويشمل هذا أيضاً تقييم أثر المخاطر في حالة تحققها. وكجزء من نواتج عملية تقييم أثر المخاطر، ستحدد قائمة من المخاطر ذات الأولوية إلى جانب الإجراءات المتصلة بها والرامية لمنع آثارها أو التخفيف منها ويتم ربطها ببرنامج للعمل. واستناداً إلى نواتج تقييم المخاطر والآثار وانسجاماً مع سياسة إدارة المرونة في المنظمة، يلزم وضع أهداف وغايات قابلة للقياس للبرنامج، بما في ذلك: تعيين المسؤولية وتحديد الموارد اللازمة لتحقيق الأهداف داخل المنظمة؛ والنظر في المتطلبات القانونية ومتطلبات استمرارية تصريف الأعمال، واحتياجات أصحاب المصلحة.

١٩ - وتشكل الخطوة الثالثة مرحلة التنفيذ، التي تبدأ مع تحديد الأدوار والمسؤوليات داخل نظام إدارة المرونة في المنظمة. ومن أجل ضمان التنفيذ الفعال، يلزم تعريف الأدوار والمسؤوليات وتوثيقها وتبليغ الإدارة العليا بها. ويأتي تحديد الموارد على نفس الدرجة من الأهمية في هذه المرحلة، ويشمل ذلك الموارد البشرية والموارد المالية والمعدات والهياكل الأساسية. وعلى سبيل المثال، فإنه من أجل ضمان إنجاز وإجراء إدارة المخاطر وتماسكها، يجب إدراجها في ميزانيات كل إدارة وتتبع حالة تنفيذها من جانب هيكل ملائم.

٢٠ - وتشمل هذه المرحلة أيضاً نظاماً متسقاً للصيانة والاختبار والاستعراض، وخطة اتصالات لإحداث تغيير السلوك اللازم لكفالة إدماج المنظمة تدابير المرونة في أنشطتها اليومية وتمتع الموظفين بالمهارات اللازمة للاضطلاع بمسؤولياتهم في حالة الطوارئ. ويقدم نظام الصيانة والاختبار والاستعراض للمنظمة دروساً مستفادة قيمة، مما يساعد على تنقيح تقييمات المخاطر المتعلقة بمختلف خطط الاستجابة، والتحقق في الوقت نفسه من الضوابط وإجراءات التشغيل الموحدة واستراتيجيات الانتعاش القائمة. وللمساعدة في التحسين

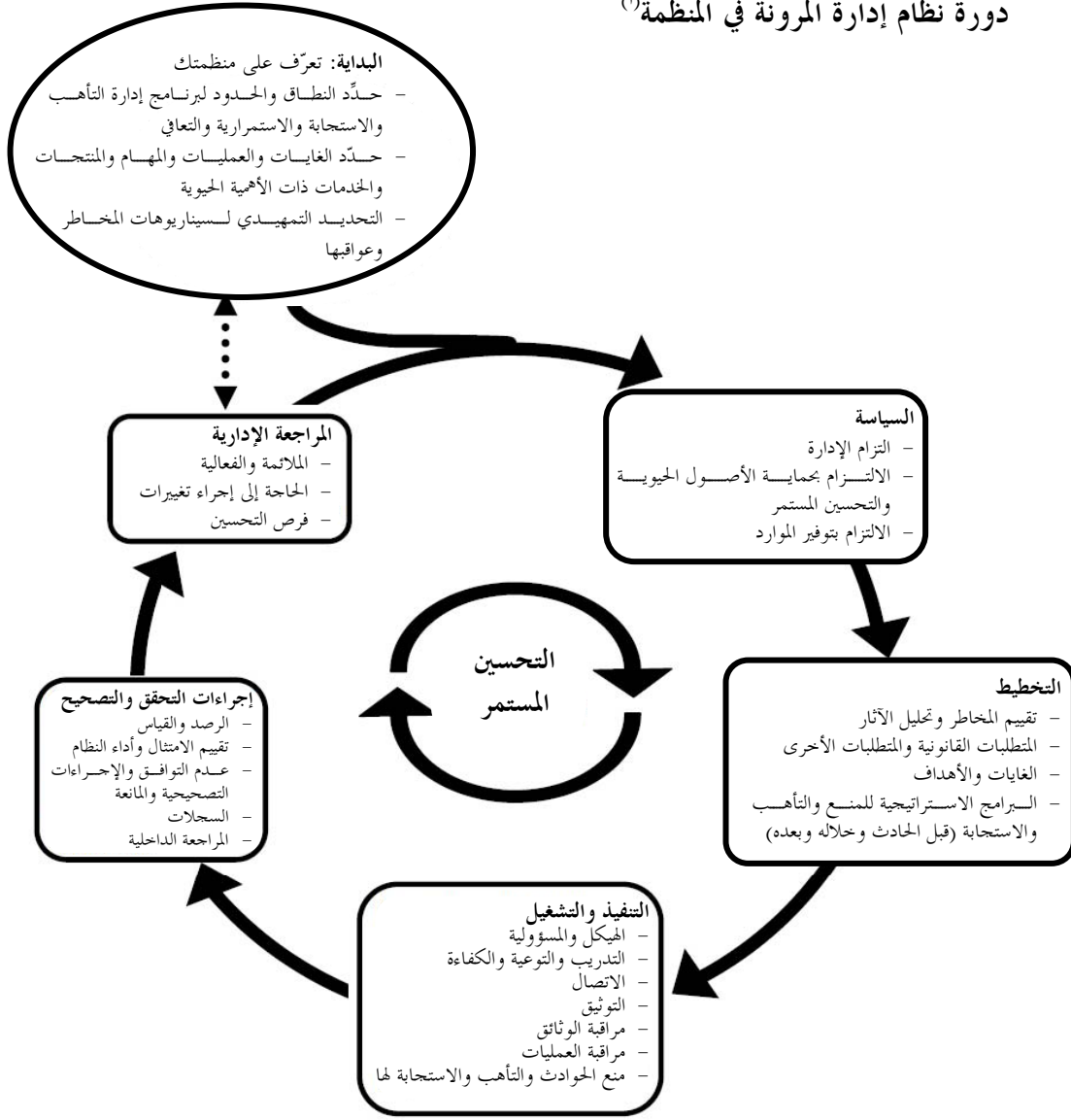
المستمر، ينبغي أن يُقرن النظام بآلية متابعة منظمة لتتبع ما يتم التعرف عليه من ثغرات وفروق، والإجراءات التصحيحية اللازمة لمعالجتها. وستعمل خطة الاتصالات على التوعية بالرسائل الأساسية وتنسيقها فيما يتعلق بإطار إدارة الطوارئ، وذلك باستخدام قنوات الاتصال العادية في الأمم المتحدة، بما في ذلك موقع iSeek والوثائق الرسمية والتقارير.

٢١ - وسيجرى تقييم شامل لبرنامج نظام إدارة المرونة في المنظمة في الخطوة الرابعة. وسيستعان في هذه الخطوة بالتعقيبات على نظام الصيانة والاختبار والاستعراض كمورد رئيسي. وبوجه خاص، توفر الاختبارات والتمارين وعمليات المحاكاة للأمم المتحدة تقارير مفصلة عن نتائج الإجراءات سيتم استخدامها لتقييم فعالية تنفيذ البرامج. ويمكن استخدام تقارير نتائج الإجراءات لتحديد إجراءات المتابعة الملائمة ولإدخال التحسين والتنقيح على نواحي الضعف التي تم تحديدها في خطط التأهب.

٢٢ - وتختتم دورة نظام إدارة المرونة في المنظمة بعملية المراجعة الإدارية التي تمثل الخطوة الخامسة. ويجب على الإدارة العليا للمنظمة أن تجري استعراضات موثقة بشكل سليم للتقدم المحرز في تنفيذ نظام إدارة المرونة في المنظمة، وذلك على فترات منتظمة من أجل تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين ومراجعة.

٢٣ - ويبين الشكل الثاني دورة نظام إدارة المرونة في المنظمة. وتطبق مبادئ الدورة على جميع مستويات المنظمة، بما في ذلك الإدارات وفرادى المكاتب والأقسام. وتستند الدورة إلى المفهوم القائل بأن أي نظام لإدارة الطوارئ، مثل نظام إدارة المرونة في المنظمة، يمكن تحسينه وتعهده من خلال عملية مستمرة.

الشكل الثاني
دورة نظام إدارة المرونة في المنظمة^(أ)



(أ) الجمعية الأمريكية للأمن الصناعي (SPC.1-2009) إدارة المرونة في المنظمة:
نظم إدارة الأمن والتأهب والاستمرارية.

خامسا - الصورة العامة لإدارة حالات الطوارئ

ألف - الجهات الفاعلة الرئيسية

٢٤ - تشترك إدارة شؤون السلامة والأمن وإدارة الشؤون الإدارية في وظائف إدارة حالات الطوارئ في الأمانة العامة. وتتولى إدارة شؤون السلامة والأمن مسؤولية التصدي للحوادث (خدمات السلامة والأمن) وإدارة الأزمات. وتتولى إدارة الشؤون الإدارية المسؤولية عن استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات (من خلال مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، وعن استمرارية تصريف الأعمال (من خلال مكتب خدمات الدعم المركزية)، وعن تخطيط الخدمات الطبية ودعم الموظفين وأسره (من خلال شعبة الخدمات الطبية وغيرها من الشعب التابعة لمكتب إدارة الموارد البشرية). وتتعاون الوحدات التنظيمية المشاركة في إدارة حالات الطوارئ تعاوناً وثيقاً فيما بينها. ويرد أدناه المزيد من التفاصيل المتعلقة بالمسؤوليات المنوطة بالإدارات والمكاتب المختلفة. ومن باب التسليم بأن جميع الإدارات في المنظمة تعمل معاً على نحو منسق لبلوغ درجة التأهب للطوارئ وللاستفادة من خبراتها المتخصصة لتحقيق نتائج ملموسة، تضطلع الإدارات المختلفة بأدوار رئيسية في خطط التأهب المختلفة. ويورد مرفق هذا التقرير استعراضاً عاماً للإجراءات المتخذة فيفرادى الإدارات والمكاتب المذكورة أعلاه فيما يتعلق بإطار إدارة حالات الطوارئ.

٢٥ - وتؤدي إدارة الشؤون الإدارية، بالتشاور الوثيق مع الإدارات ذات الصلة المشاركة في إدارة حالات الطوارئ (إدارة شؤون السلامة والأمن، وإدارة عمليات حفظ السلام، وإدارة الدعم الميداني)، دور الإدارة الرئيسية فيما يختص بوضع السياسات وإجراءات التخطيط المتعلقة بنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، وتنسيق تلك السياسات والإجراءات وتكاملها. وهي مسؤولة أيضاً عن تقديم المساعدة للإدارات والمكاتب الموجودة في المقر وخارج المقر، في تنفيذ ذلك النظام.

٢٦ - كما تقدم إدارة الشؤون الإدارية المساعدة، عند الطلب، في تنفيذ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في العمليات الميدانية، إلى كل من إدارة الشؤون السياسية، وإدارة عمليات حفظ السلام، وإدارة الدعم الميداني، ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية.

٢٧ - وفي إدارة الشؤون الإدارية، تتولى وحدة استمرارية تصريف الأعمال التابعة لمكتب خدمات الدعم المركزية المسؤولية عن تقديم الإرشاد والدعم العملي لعملية تخطيط استمرارية تصريف الأعمال، في المقر وفي المكاتب الموجودة خارج المقر. وقد عملت الوحدة أيضاً مع إدارة الشؤون السياسية، وإدارة عمليات حفظ السلام، وإدارة الدعم الميداني، حتى تفي تلك

الإدارات. بمسؤولياتها المتعلقة باستحداث الإطار اللازم لاستمرارية تصريف الأعمال وأدوات تنفيذه، وتوفير القدرة اللازمة للحفاظ على سير العمل في العمليات الميدانية.

٢٨ - ويستضيف مكتب إدارة الموارد البشرية التابع لإدارة الشؤون الإدارية فريق التأهب والدعم في حالات الطوارئ، وهو فريق مكرس أنشئ في عام ٢٠١٠ في أعقاب زلزال هايتي، ويعنى بتوفير وتنسيق الدعم الأساسي المقدم لموظفي منظومة الأمم المتحدة، بمن فيهم الناجون وأسر الموظفين الذين يقضون نحبهم أو يصابون من جراء أعمال ضارة أو كوارث طبيعية أو غير ذلك من حالات الطوارئ. وما برح الفريق منذ إنشائه يعمل بنشاط في جهات متنوعة وفقاً لولايته التي تشمل التأهب والدعم أثناء حالات الطوارئ، والاستجابة في مرحلة ما بعد الطوارئ.

٢٩ - ووضع فريق التأهب والدعم في حالات الطوارئ استراتيجية للاتصالات، اعتمدتها لجنة السياسات التابعة للأمين العام، وهي أرفع هيئات اتخاذ القرار داخل الأمانة العامة، في قرارها ٢٦/٢٠١٠ المتعلق بالدعم المقدم إلى الناجين والأسر المتضررة، بهدف إعلام الموظفين وغيرهم بالتحسينات المدخلة على الخدمات لفائدة الناجين والأسر المتضررة. وتفيد الاستراتيجية بالجهود التي تبذلها الأمم المتحدة لدعم الموظفين وأسرهم ولممارسة واجبها في رعايتهم، وكما تبين ما يجري إيلاؤه من أهمية مؤسسية للصحة والسلامة والأمن والرفاه. وقد وُضعت استراتيجية الإعلام الخاصة بالفريق ليس فحسب لإعلام الأطراف المعنية، بمن فيهم موظفو منظومة الأمم المتحدة بوجه عام ومن بينهم الموظفون المتضررون وأفراد أسرهم من بعدهم، بالتحسينات المدخلة على الخدمات، وإنما أيضاً لتغيير سلوك تلك الأطراف من خلال اقتراح بعض الإجراءات التي ينبغي اتخاذها لتأهب أسرة الأمم المتحدة تحسباً لحالات الطوارئ. وقد قام فريق التأهب والدعم في حالات الطوارئ، لدى تناوله للمجموعات المتميزة الواسعة النطاق التي يتولى مسؤوليتها، بإنشاء عدة قنوات للإعلام تشمل موقعاً إلكترونياً وأدلة وكتيبات ومقالات، تروّج رسائل وقائية تحفز على العمل وتعاطف مع المنكوبين وتشمل الجميع.

٣٠ - وحسبما ورد في تقرير الأمين العام بشأن فريق التأهب والدعم في حالات الطوارئ (A/64/662)، يتعهد فريق التأهب والدعم في حالات الطوارئ موقعاً إلكترونياً، بهدف إعلام المتضررين سواء جسدياً أو عاطفياً أو مالياً بسبب عملهم في المنظمة، في الوقت المناسب، بوجود آليات وأشخاص يمكنهم تقديم المساعدة لهم. ويقدم الموقع معلومات عن المزايا والاستحقاقات المتعلقة بحالات الطوارئ، وتشمل: نوع المساعدة المتاحة للموظفين المصابين وللأسر في أعقاب وفاة أحد الأحياء؛ وما ينبغي للموظفين والأسر توقّعه عقب إصابة و/أو

وفاة أحد الأحباء؛ والعديد من الأسئلة المتكررة. كما يعدّ الموقع الإلكتروني مكاناً لتجمع المتطوعين لتقديم الدعم في حالات الطوارئ، وجهات التنسيق الخاصة بالأسر ومتطوعي مراكز الاتصال، وأخصائيي الموارد البشرية والموظفين بوجه عام.

٣١ - وقد قام فريق التأهب والدعم في حالات الطوارئ، إدراكاً منه أن القدرات اللازمة للتأهب للطوارئ تُبنى من القاعدة إلى القمة، باتخاذ عدة مبادرات لتمكين الموظفين من التأهب لحالات الطوارئ على الصعيدين الشخصي والمهني على السواء: فالتأهب الشخصي هو بمثابة تأهب مهني. ولن يصبح الموظفون مجهزين جيداً لأداء وظائفهم المهنية في أماكن عملهم أثناء حالات الطوارئ وبعدها ما لم تتوافر لديهم خطط للطوارئ للتصرف بموجبها مع أسرهم. وقد وُضعت سلسلة نماذج تدريبية متعلقة بالتأهب الذاتي تشمل أفضل الممارسات الدولية، من خلال شراكات مبرمة مع الأوساط الأكاديمية (معهد إدارة الكوارث والصحة العقلية التابع لجامعة ولاية نيويورك)، ومع قطاع الطيران (برنامج إدارة الأزمات الذي تديره شركة طيران جيت بلو)، ومع منظمات غير حكومية (لجنة الصليب الأحمر الدولية)، ووُضعت كذلك مجموعة أدوات للمديرين لدعم الموظفين في حالات الطوارئ، وبرنامج مدته أربعة أيام بشأن توزيع أدوار الدعم المقدم في حالات الطوارئ (جهات التنسيق الخاصة بالأسر ومتطوعو مراكز الاتصال)، ويجري تنفيذها على نطاق المنظمة، في المقر وفي المكاتب الموجودة خارج المقر على حد سواء. وفي سياق استراتيجية تهدف إلى توسيع نطاق البرامج التدريبية، سيجري نشر تلك البرامج في العمليات الميدانية، بالشراكة مع إدارة الدعم الميداني، في الربع الثالث من عام ٢٠١٢. والهدف من المبادرات التدريبية هو تجهيز الموظفين ممن يضطلعون بأدوار مسؤولة، وبناء القدرات فيفرادى مراكز العمل، بما في ذلك بناء المهارات والمعارف في مجالات التأهب للطوارئ والتصدي لها ومتابعة الدعم المقدم للناجين. وتُكْمَل الدورات التدريبية التي تشمل أفضل الممارسات الدولية بالموارد والخبرات الداخلية للأمم المتحدة من وحدة معالجة الإجهاد الناتج عن الحوادث الخطيرة التابعة لإدارة شؤون السلامة والأمن ومكتب مستشار الموظفين التابع لإدارة الشؤون الإدارية.

٣٢ - وحيث إن تبادل المعلومات أمرٌ حاسم الأهمية أثناء حالات الطوارئ وبعدها على حد سواء، أنشأ فريق التأهب والدعم في حالات الطوارئ نظاماً لإدارة قواعد البيانات لغرض التعامل مع سبل التصدي على مستويات متعددة لحالات الطوارئ، وهو نظام يمكن من خلاله للأخصائيين الطبيين واستشاريي حالات الإجهاد والقيادات الإدارية ومسؤولي الموارد البشرية أن يتبادلوا المعلومات التي تتوقف فاعليتها على توقيت الإبلاغ بها. وقد حظي الفريق بدعم الأطراف المعنية ذات الصلة التي ستصبح من مستخدمي النظام. واعتمدت إدارة

الدعم الميداني هذا المفهوم اعتماداً كاملاً، وتتطلع إلى إطلاق قاعدة البيانات في بعثات حفظ السلام التابعة لها.

٣٣ - وتشمل مساهمات فريق التأهب والدعم في حالات الطوارئ التي يقوم بها أثناء حالات الأزمات تفعيل شبكة من جهات التنسيق الخاصة بالأسر (تضم ملاكاً من الموظفين المعيّنين المدربين على خدمة الأسر المتضررة والموظفين المصائب، ويعملون بمثابة واجهة اتصال أولية لتوجيه مسار البحث داخل منظومة الأمم المتحدة، بما في ذلك الإحالات لخدمات المشورة، والتعويضات، والاستحقاقات والمسائل المتعلقة بالموارد البشرية، والتعامل مع شعبة الخدمات الطبية، وتقديم الدعم لنقل رفاة المتوفين وتحويل الممتلكات وترتيبات الجنازات) وإنشاء مركز للاتصال به مجموعة مدربة من "متطوعي مراكز الاتصال" جاهزة لتقديم المعلومات أثناء حالات الأزمات/الطوارئ. وقد اشترك الفريق منذ إنشائه في عام ٢٠١٠ مع شعبة الموظفين الميدانيين التابعة لإدارة الدعم الميداني في التصدي للهجمات الإرهابية في مزار شريف بأفغانستان عام ٢٠١١، وفي التصدي لحادث سقوط طائرة الأمم المتحدة في كينشاسا عام ٢٠١١، وقدم دعماً تقنياً لأسرة الأمم المتحدة أثناء الهجمات الإرهابية التي شنت على منشآت الأمم المتحدة في أبوجا بنيجيريا في العام نفسه. وفي سياق جهود الاستجابة في مرحلة ما بعد الطوارئ، يتولى الفريق تنسيق تقديم الدعم المستمر الطويل الأجل للناجين والأسر المتضررة بهدف ضمان الاستمرار في توجيه الاهتمام اللازم لهم واتخاذ الإجراءات اللازمة لتلبية احتياجاتهم، بما في ذلك التسوية العاجلة لمطالبات التعويض وإتاحة وصولهم إلى صندوق الأمم المتحدة التذكاري والتقدير، كما يتولى تنسيق المناسبة التذكارية السنوية التي يعقدها الأمين العام لتقدير موظفي الأمم المتحدة الذين ضحوا بحياتهم أثناء الخدمة على نطاق المنظومة ككل.

٣٤ - وسيُجري مكتب إدارة الموارد البشرية استعراضاً لسير أعمال فريق التأهب والدعم في حالات الطوارئ والأنشطة التي يضطلع بها. وسيُنظر في احتياجات الفريق لأي موارد إضافية يجري تحديدها من خلال الاستعراض المذكور في السياق العام للميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ المقدمة من الأمين العام.

٣٥ - وتتولى شعبة الخدمات الطبية في مكتب إدارة الموارد البشرية مسؤولية توفير الدعم الطبي المباشر للمقر، وتزويد جميع مراكز العمل التابعة للأمم المتحدة بالسياسات والإرشادات والدعم والتدريب المتعلقين بالتصدي لحوادث الإصابات الجماعية وحالات الطوارئ المتعلقة بالصحة العامة. ويستتبع ذلك تقديم المساعدة على نحو استباقي إلى منظومة الأمم المتحدة ككل في وضع مبادئ توجيهية وخطط لحالات الطوارئ وتنفيذها وتعهداتها واختبارها.

٣٦ - وبالإضافة إلى ذلك، تتولى شعبة الخدمات الطبية في المقر أيضاً تنسيق الأعمال التحضيرية وجهود التصدي للأزمات التي يقوم بها فريق الأمم المتحدة للاستجابة الطبية في حالات الطوارئ، وهو ملاك احتياطي مشترك بين الوكالات من الأطباء والمرضى والفنيين الطبيين لحالات الطوارئ المدربين من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة الذين تطوعوا لإيفادهم إلى مواقع الأزمات. ويوفد هذا الفريق في المقام الأول لتقييم ورصد الاحتياجات الطبية لجميع موظفي منظومة الأمم المتحدة ومُعاليهم، بغض النظر عن المنظمة التي يتبعها الموظف، ولتكميل الخدمات الطبية المحلية في المناطق الحرجة، حسب الاقتضاء. ولا تتولى الشعبة تنسيق ودعم نشر الفريق في أعقاب أي حادث مباشرة فحسب، بل تساعد أيضاً أعضاء الفريق في جميع أنحاء العالم بتزويدهم بما يلزم من إمدادات طبية ومعدات لحالات الطوارئ، وتقديم لجميع أعضاء الفريق تدريباً على المهارات اللازمة في حالات الطوارئ الطبية.

٣٧ - وتتولى إدارة شؤون السلامة والأمن الإشراف على نظام إدارة الأمن، بما في ذلك التخطيط الأمني وإدارة الأزمات وتنسيق الخدمات النفسية والاجتماعية، بما في ذلك إدماج تلك الأنشطة داخل نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، من خلال وحدة معالجة الإجهاد الناتج عن الحوادث الخطيرة. وتقدم دائرة السلامة والأمن في المقر التابعة لإدارة شؤون السلامة والأمن قدرات للتخطيط في حالات الأزمات، وهي مسؤولة عن خطط إدارة الأزمات، والخطط الأمنية وخطط الطوارئ في المقر وفي المكاتب الموجودة خارج المقر. وتتولى شعبة العمليات الإقليمية مسؤولية تنسيق التخطيط في حالات الطوارئ، والتأهب للأزمات والتصدي لها في مراكز العمل التابعة للأمم المتحدة في الميدان، وتضع سيناريوهات محتملة لحالات الأزمات، وخطط للتصرف خلالها، واستراتيجيات للتصدي لها والموارد اللازمة لذلك، فضلاً عن تنسيق إجراءات إدارة الأزمات مع إدارات الأمم المتحدة ووكالاتها وصناديقها وبرامجها المتضررة من حالات الأزمات. وبناءً على طلب المكاتب الإقليمية التابعة لشعبة العمليات الإقليمية (أفريقيا، وأوروبا/الأمريكتان، وآسيا/المحيط الهادئ، والشرق الأوسط/شمال أفريقيا، وقسم دعم عمليات حفظ السلام)، توفر وحدة تقييم التهديدات والمخاطر، داخل الشعبة، إشرافاً مستقلاً على استعراض تقييمات المخاطر الأمنية، بما في ذلك إجراء استعراضات للمحتوى وللمنهجيات المتبعة.

٣٨ - وتتولى وحدة معالجة الإجهاد الناتج عن الحوادث الخطيرة التابعة لإدارة شؤون السلامة والأمن تنسيق جهود إسداء المشورة الشاملة أثناء حالات الطوارئ، بالتعاون مع شركاء الأمم المتحدة في مجال المشورة، وذلك لكفالة الوصول إلى جميع موظفي الأمم المتحدة وأسرههم. كما تجري الوحدة تقييمات للاحتياجات وتقدم دعماً ومشورة تقنيين بشأن كيفية

التخفيف من أثر الإجهاد الناتج عن الحوادث الخطيرة، بما في ذلك الكيفية التي ينبغي بها لكبار المديرين داخل منظومة الأمم المتحدة أن يتصدوا لمثل هذه الحوادث. وفي الظروف السلمية، تقدم الوحدة تدريجياً عن المعالجة الوقائية للإجهاد لجميع موظفي الأمم المتحدة، وتشمل المساعدين الأقران وجهات التنسيق الخاصة بالأسر ومتطوعي مراكز الاتصال (انظر الفقرة ٣٣ أعلاه)، بهدف ترويج مهارات معززة للتعايش مع تبعات الأزمة وتقوية القدرة على الصمود في مواجهة الإجهاد فيما بين موظفي الأمم المتحدة. وتتولى وحدة معالجة الإجهاد الناتج عن الحوادث الخطيرة، بوصفها رئيس الفريق العامل المشترك بين الوكالات المعني بالإجهاد الناتج عن الحوادث الخطيرة المنشأ عام ٢٠٠٥ استجابة لتوصية شبكة إدارة الأمن المشتركة بين الوكالات، تعزيز السياسات وتنسيق إجراءات معالجة الإجهاد الناتج عن الحوادث الخطيرة، بما يكفل توفير خدمات عالية الجودة إلى جميع الموظفين على نطاق منظومة الأمم المتحدة.

٣٩ - وكما هو مذكور في تقرير الأمين العام عن نظامي إدارة المحتوى في المؤسسة وإدارة العلاقة مع العملاء واقتراح خطة موحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال (A/64/477) وعن المبادرات المؤسسية للأمانة العامة للأمم المتحدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/66/94)، يتولى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مسؤولية وضع مبادئ عامة ووضع برنامج عمل لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث يتعلق بالتخطيط اللازم لاستئناف خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اللازمة لتوفير الدعم التكنولوجي الحاسم الأهمية، وذلك في حالة انقطاعها بما يؤثر سلباً على مهام عمل المنظمة ذات الأهمية الحاسمة. ويشمل ذلك جهداً مشتركاً مع جميع الوحدات لتحديد التطبيقات الحاسمة الأهمية التي يجب أن تتوافر فيها القدرة على الصمود في مواجهة الأعطال والتي يجب توافرها في الوقت المناسب في أعقاب أي أزمة من الأزمات.

٤٠ - وتعمل الإدارات الأخرى مع الإدارات الرئيسية المذكورة أعلاه (إدارة شؤون السلامة والأمن وإدارة الشؤون الإدارية)، وتشارك في إعداد خطط التأهب الشاملة الخاصة بالأمم المتحدة، والخطط الخاصة بالإدارات أو المكاتب التابعة لها. وتتولى الإدارات التي يكون لها وجود ميداني، حسب الاقتضاء، مسؤولية إعداد وتنفيذ خطط التأهب الخاصة بجميع المكاتب والعمليات والبعثات التي تقع تحت مسؤوليتها المباشرة.

٤١ - كما أن مقر الأمم المتحدة بصدد إنشاء مركز الأمم المتحدة للعمليات وإدارة الأزمات، الذي يشمل موظفين من إدارة عمليات حفظ السلام، وإدارة شؤون السلامة

والأمن، وإدارة الشؤون السياسية، ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، وإدارة الشؤون الإدارية، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، بهدف توفير الدعم لكبار القادة في أنحاء المنظومة بما يمكن من اتخاذ القرارات المستنيرة المنسقة في أوانها المناسب، وبتيح المشاركة الاستراتيجية فيما يتصل بالعمليات والمسائل المتعلقة بالأزمات. وسيضطلع المركز بدور فيما يتعلق بنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ الذي سيجري وضعه حين يبدأ المركز عمله في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٢.

باء - الشراكات

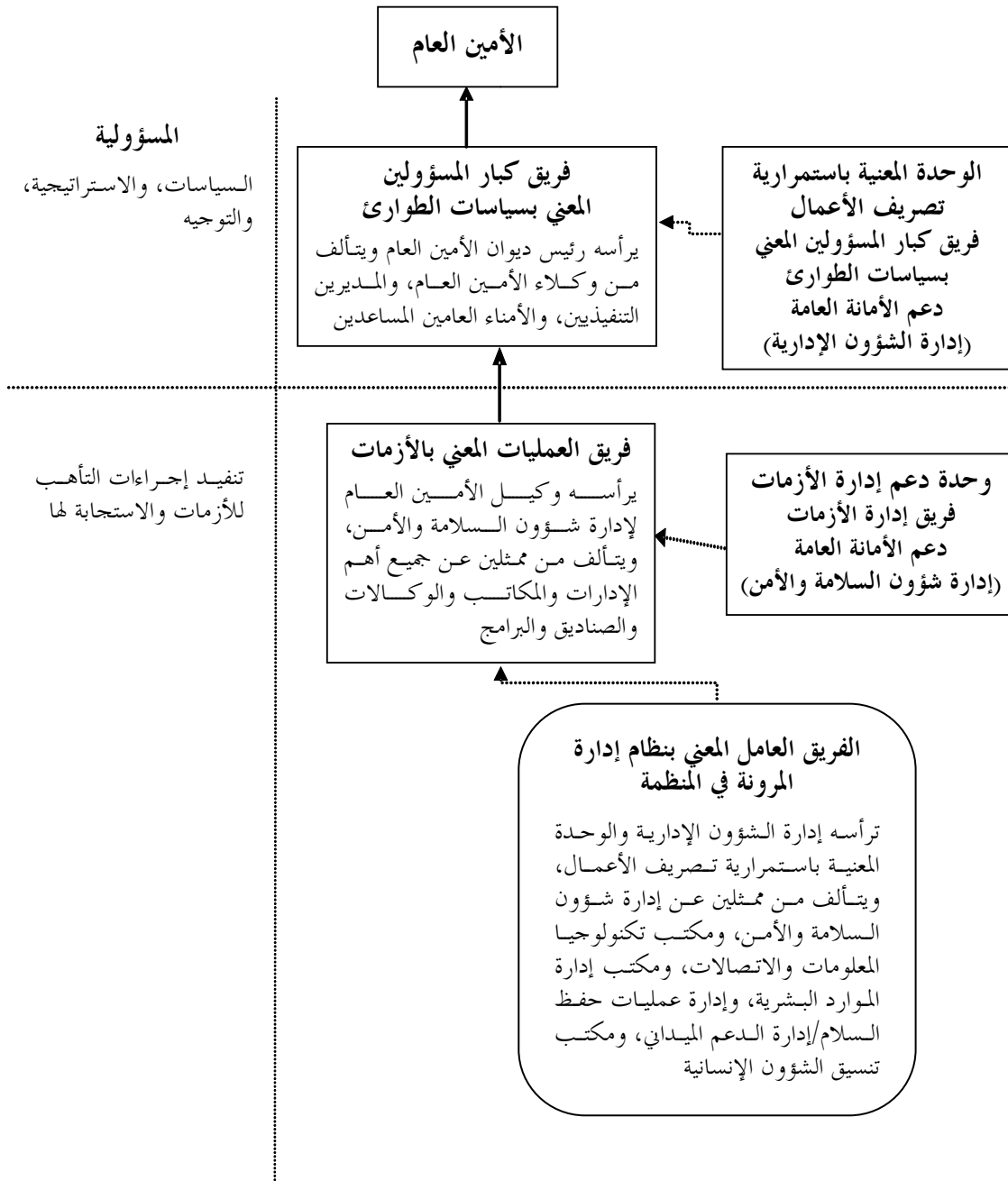
٤٢ - سيعزز التنفيذ الناجح لنظام إدارة المرونة في المنظمة وعلى نطاق منظومة الأمم المتحدة بإقامة شراكات ناجحة. ولن تمكن الشراكات المنظمة من تطوير أفضل الممارسات مع الهيئات الأخرى التابعة للأمم المتحدة، والمجتمع المدني، والقطاع الخاص، والحكومات على مختلف الأصعدة فحسب، بل أيضا من تحديد الفرص المتاحة لدمج القدرات على معالجة أوجه الضعف وتعزيز الاتصالات. ومن الأمثلة الحالية على شراكة من هذا القبيل مشاركة الأمانة العامة في المبادرة العالمية "نحو عالم أكثر أمنا" وتقديم الدعم إليها، وهي المبادرة التي تهدف إلى "استخلاص الدروس المستفادة من التأهب لتفشي وباء الأنفلونزا، وحث القادة على تطبيق تلك الدروس والممارسات الفضلى على التهديدات المستمرة والناشئة"^(٥).

سادسا - الحوكمة والمساءلة

٤٣ - يلزم توافر هيكل حوكمة فعال للتمكن من تنفيذ نظام إدارة المرونة في المنظمة بصورة ملائمة. وعليه، سيتولى فريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ أداء مهام وضع الاستراتيجية والسياسات ومهام الإدارة والرقابة، وهو الفريق الذي يرأسه رئيس ديوان الأمين العام، ويتألف من أعضاء الإدارة العليا لمعظم إدارات الأمانة العامة، وكذلك من ممثلين رفيعي المستوى للوكالات المتخصصة والصناديق والبرامج التي توجد مقرها في نيويورك. ويتلقى الفريق الدعم في الاضطلاع بمسؤولياته في مجال إدارة حالات الطوارئ من الوحدة المعنية باستمرارية تصريف الأعمال، التابعة لإدارة الشؤون الإدارية. ويبين الشكل الثالث أدناه آلية حوكمة نظام إدارة المرونة في المنظمة الموجودة بالمقر.

(٥) <http://www.towardsa saferworld.org/>

الشكل الثالث
آلية حوكمة نظام إدارة المرونة في المنظمة



٤٤ - وتقع على الإدارات والمكاتب الأخرى التابعة للأمانة العامة، واللجان الفنية، واللجان الإقليمية، والهيئات الأخرى التابعة للأمم المتحدة مسؤولية تنفيذ نظام إدارة المرونة في المنظمة وفقا للسياسات والإجراءات التي يوافق عليها فريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ. ويوجد هيكل رسمي قائم بالفعل لأغراض الأمن وإدارة استمرارية تصريف الأعمال، وهو الذي ستناط به مسؤولية تنفيذ نظام إدارة المرونة في المنظمة في كل مركز من مراكز العمل التابعة للأمم المتحدة. وفي المكاتب الموجودة خارج المقر، ستكون لمثل هذه الهياكل مسؤوليات مشابهة لمسؤوليات فريق العمليات المعني بالأزمات التابع للمقر، الذي يضطلع باتخاذ القرارات في حالات الأزمات وتنفيذها وفقا لتوجيهات السياسات الصادرة عن فريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ. ويرأس فريق العمليات المعني بالأزمات وكيل الأمين العام لشؤون السلامة والأمن، ويتألف الفريق من موظفين يؤدون وظائف أساسية في مجالي الإدارة والدعم في المقر، بمن فيهم ممثلون عن الوكالات المتخصصة والصناديق والبرامج التي توجد مقارها في نيويورك. ويتلقى فريق العمليات المعني بالأزمات الدعم من وحدة دعم إدارة الأزمات التابعة لإدارة شؤون السلامة والأمن.

٤٥ - وتقوم إدارة الشؤون الإدارية التي تضم غالبية المكاتب المسؤولة عن نظام إدارة المرونة في المنظمة بالدور القيادي في تنفيذ هذا النظام. وهي مسؤولة عن قيادة أعمال وضع سياسات إطار إدارة حالات الطوارئ وتكامله والتخطيط له وتنفيذه. وهي مسؤولة أيضا عن تقديم معلومات مستجدة بصورة منتظمة إلى فريق العمليات المعني بالأزمات حول حالة التنفيذ، وعن الحصول على تأييد الفريق المعني بسياسات الطوارئ، عند الاقتضاء. وتتشاور الإدارة وتتعاون بشكل وثيق بشأن المبادرة مع الإدارات الأخرى التابعة للأمانة العامة، ومع الوكالات المتخصصة والصناديق والبرامج.

٤٦ - وتضطلع الوحدة المعنية باستمرارية تصريف الأعمال التابعة لإدارة الشؤون الإدارية بمسؤولية قيادة الفريق العامل (انظر الفقرة ٤٨ أدناه) المكلف بجميع الجوانب المتصلة بوضع وتنفيذ نظام إدارة المرونة في المنظمة.

٤٧ - وبخصوص هيكل حوكمة نظام إدارة المرونة في المنظمة على الصعيد الميداني، ستعتمد أفرقة الأمم المتحدة القطرية هيكلًا للحوكمة ذا مستويين يشبه الهيكل المعتمد في المقر. ويكفل الهيكل ذو المستويين وجود: (أ) هيئة رفيعة المستوى تكون مسؤولة عن قرارات السياسات المتعلقة بإدارة حالات الطوارئ؛ و (ب) هيئة من مستوى العمليات تكون مسؤولة عن تنفيذ القرارات والعمليات الفعلية لإدارة حالات الطوارئ. ويعدّ فريق إدارة الأمن هيئة مناسبة لاتخاذ القرارات على مستوى الأفرقة القطرية، رغم أن القرارات المتعلقة

بأنسب الآليات والكيانات لحوكمة إطار إدارة حالات الطوارئ ستكون من صلاحيات كل فريق قطري تابع للأمم المتحدة على حدة.

سابعاً - التنفيذ

ألف - تنفيذ نظام إدارة المرونة في المنظمة في مقر الأمم المتحدة

٤٨ - وافق فريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ، وهو المسؤول عن اتخاذ القرارات بشأنها في المقر، في اجتماعه المعقود في ٢٩ حزيران/يونيه ٢٠١٠، على سياسة عامة لنظام إدارة المرونة في المنظمة، وهي سياسة تصف أغراض النظام المقترح وهيكلة إدارته والمنجزات المتوخاة منه. وقد أنشئ فريق عامل يتألف من ممثلين عن إدارة الشؤون الإدارية، وإدارة السلامة والأمن، وإدارة عمليات حفظ السلام، وإدارة الدعم الميداني، بالإضافة إلى ممثلين عن صندوق الأمم المتحدة للسكان، ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وكُلف هذا الفريق بوضع نموذج تجريبي لتنفيذ نظام إدارة المرونة في المنظمة في مقر الأمم المتحدة. وقد قام الفريق العامل الذي ترأسه الوحدة المعنية باستمرارية تصريف الأعمال التابعة لإدارة الشؤون الإدارية بدور قيادة تنفيذ نظام إدارة حالات الطوارئ في نيويورك، وذلك باستخدام دورة الخطوات الخمس الوارد وصفها في الفرع الرابع من هذا التقرير. وترد في مرفق التقرير تفاصيل عن الإجراءات التي صدر بها تكليف حسب كل وظيفة وعن كيفية تنفيذها.

٤٩ - وقد اكتملت الخطوة الأولى من دورة الخطوات الخمس (وهي مرحلة وضع السياسات) بموافقة فريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ على السياسة التي وُضعت، وذلك أثناء اجتماع الفريق المعقود في ٢٩ حزيران/يونيه ٢٠١٠. وفي وقت لاحق، استخدم الفريق العامل تقييم المخاطر الذي شملته خطة استمرارية تصريف الأعمال في المقر (والتي وافق عليها كذلك فريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ في ٢٩ حزيران/يونيه ٢٠١٠) وأجرى تقييماً للآثار على المقر، حلل فيه المخاطر ذات الأولوية، واستمد منه إجراءات إدارة المخاطر، وذلك في إطار الخطوة الثانية، وهي الخطوة المتعلقة بالتخطيط. ووزع الفريق العامل كذلك الأدوار والمسؤوليات لتتخذ الإدارة إجراءات بشأنها، ووضع برنامجاً سنوياً للصيانة والاختبار والاستعراض، وافق عليه فريق العمليات المعني بالأزمات، وهو الفريق المسؤول عن تنفيذ إدارة الأزمات بالمقر.

٥٠ - وتمثل الخطوة الثالثة مرحلة التنفيذ. وبغية تكميل وثيقة سياسات نظام إدارة المرونة في المنظمة والمضي في تنفيذه عموماً، وضع الفريق العامل دليلاً أكثر تفصيلاً لسياسات نظام

إدارة المرونة في المنظمة وتنفيذه، بيّن فيه الولايات وسبل الاضطلاع بها، والأدوار والمسؤوليات. ويتضمن مرفق هذا التقرير دليل التنفيذ المذكور. وبغية تيسير التنفيذ، اشتركت الإدارات والمكاتب في المقر في إدماج إجراءات مناسبة لإدارة المخاطر في ميزانياتها لفترة السنتين، بما في ذلك حيازة العدد الكافي من رخص العمل عن بعد (رخص نظام Citrix) من أجل ضمان استمرارية وظائفها الحيوية.

٥١ - وأتم مقر الأمم المتحدة الخطوة الرابعة بإجراء تمرين على إدارة حالات الطوارئ في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١١، واختبار قدرات العمل عن بعد لدى الإدارات كل على حدة. غير أن هذه العمليات لا زالت جارية، لأن الترتيبات المتعلقة بإدارة حالات الطوارئ تحتاج إلى الاختبار والممارسة المتواصلين، ولأنه ينبغي باستمرار إدخال تحسينات على حالة تأهب المنظمة. وفي ١١ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٠، اتخذ فريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ الخطوة الخامسة والنهائية من دورة الخطوات الخمس، حين استعرض نظام إدارة المرونة في المنظمة وأقره كإطار لإدارة حالات الطوارئ في الأمم المتحدة. وقد أثبت هذا الإقرار صحة دورة الخطوات الخمس ووضع أسس التنفيذ التام لنظام إدارة المرونة في المنظمة على نطاق منظومة الأمم المتحدة.

٥٢ - وبموازاة ذلك، وبالتعاون وثيق مع إدارة الشؤون الإدارية، بدأت إدارة عمليات حفظ السلام، وإدارة الدعم الميداني، وإدارة الشؤون السياسية في تنفيذ نظام إدارة المرونة في المنظمة في المواقع الميدانية على أساس تجريبي. وفي نيسان/أبريل ٢٠١١، نُظمت دورة تدريبية لفائدة ٢٢ من موظفي البعثات الميدانية ينتمون إلى ١٥ بعثة تابعة لإدارة الشؤون السياسية وإدارة عمليات حفظ السلام. ورغم أن الدورة التدريبية ركزت على التخطيط لاستمرارية تصريف الأعمال، فقد قُدّم خلالها أيضا عرض عن نظام إدارة المرونة في المنظمة بصفته الإطار الشامل لإدارة حالات الطوارئ. ومن جهة ثانية، ففي خلال زيارات الدعم، قدمت الإدارات المذكورة أعلاه إلى ست بعثات ميدانية على الأقل إحاطات عن وضع ترتيبات التخطيط لإدارة الأزمات واستمرارية تصريف الأعمال في إطار نظام إدارة المرونة في المنظمة. وفي جميع الحالات، تلقى الإطار الجديد لإدارة الأزمات ردودا إيجابية بخصوص فائدته لفعالية تنسيق وتكامل مختلف مبادرات التخطيط والتأهب الجارية، بما في ذلك التخطيط لإدارة الأزمات، والتخطيط لاستمرارية تصريف الأعمال، والتخطيط لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات، والتخطيط الطبي.

٥٣ - وفي ١٢ حزيران/يونيه ٢٠١٢، أُجري تمرين تجريبي على نظام إدارة المرونة في المنظمة في نيقوسيا، قبرص. وقد صُمم التمرين بمشاركة منسق الشؤون الأمنية في إدارة عمليات

حفظ السلام وإدارة الدعم الميداني، والوحدة المعنية باستمرارية تصريف الأعمال، وشعبة الخدمات الطبية التابعة لإدارة الشؤون الإدارية. وكان التمرين يرمي إلى القيام في آن واحد باختبار خطط قوة الأمم المتحدة لحفظ السلام في قبرص لإدارة الأزمات، واستمرارية تصريف الأعمال، والاستجابة الطبية لحوادث الإصابات الجماعية، واستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات، ودعم وأمن الموظفين وأسرهم. وأفضى التمرين أيضا إلى وضع نموذج لتصميم التمارين لتنفيذه في بعثات حفظ السلام الأخرى التي تسييرها إدارة عمليات حفظ السلام، وفي مراكز الدعم التي تسييرها إدارة الدعم الميداني، وكذلك في هيئات أخرى تابعة للأمانة العامة. وضم التمرين موظفين من مستوى الإدارة العليا والمتوسطة من قوة الأمم المتحدة لحفظ السلام في قبرص، ينتمون إلى جميع عناصر البعثة، وعدة ممثلين عن الوكالات المتخصصة والصناديق والبرامج في قبرص، ويسرّه منسق شؤون الأمن التابع لإدارة عمليات حفظ السلام وإدارة الدعم الميداني، والوحدة المعنية باستمرارية تصريف الأعمال، وشعبة الخدمات الطبية التابعة لإدارة الشؤون الإدارية، وقدمت له الدعم من خلال التداول بالفيديو شعبة الموظفين الميدانيين التابعة لإدارة الدعم الميداني، وفريق التأهب والدعم في حالات الطوارئ التابع لإدارة الشؤون الإدارية. وسواء أثناء التحضير للتمرين أو أثناء إجرائه، تمكنت البعثة من مواءمة مجموعة خططها لإدارة حالات الطوارئ، مُثَبِّتة بذلك منافع التخطيط المنسّق استنادا إلى إطار إدارة حالات الطوارئ.

باء - تنفيذ هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة للأمم المتحدة بنيويورك

٥٤ - وافقت الجمعية العامة، في قرارها ٢٤٦/٦٦ على المبادرة ٤، إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وطلبت أن يمول تنفيذها من الموارد المتاحة. وتشمل هذه المبادرة الاحتياجات لوضع خطة موحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال في الأمانة العامة وإيجاد حل دائم للمقر.

٥٥ - وقدم الأمين العام قائمة تضم ٧٦ تطبيقا تم تحديدها على أنها تطبيقات حرجية في المقر في المرفق الأول من تقريره عن إطار إدارة حالات الطوارئ في ما يتصل بنظام إدارة المرونة في المنظمة (A/66/516). ومن تلك التطبيقات، حدد ما مجموعه ٢٥ تطبيقا باعتبارها تطبيقات مؤسسية حرجية فيما استخدمت إدارة واحدة فقط سائر التطبيقات. وبالإضافة إلى ذلك، يفصل جدول التطبيقات التي ستحفظ احتياطيا في مركز البيانات الثانوي في بيسكاتاواي، نيوجيرسي، والتطبيقات التي ستكون متاحة من خلال قدرات العمل عن بعد (نظام المكتب المتنقل CITRIX).

٥٦ - وطلبت الجمعية العامة، في قرارها ٢٦٩/٦٣، إلى الأمين العام كفالة أن تستخدم الأمم المتحدة، إلى أقصى حد ممكن، مراكز البيانات المؤسسية بدلا من مراكز البيانات المحلية. ونتيجة لذلك، بدأت استراتيجية الأمانة العامة تتحول نحو الإدارة المؤسسية للهيكل الأساسي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعلى النحو المشار إليه في تقرير الأمين العام عن المبادرات المؤسسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/66/94)، تقرر أن تستضيف قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي بإيطاليا التطبيقات المشتركة من قبيل نظام iNeed، ونظام أوموجا، ونظام إنسبيرا. وبالإضافة إلى ذلك، سيتم تحديد قاعدة الأمم المتحدة للدعم في بلنسية لتكون "موقع مرآة" مطابقا لقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي. ويقر الأمين العام بأنه ستظل هناك حاجة لاستمرار وجود مراكز البيانات المحلية من أجل التطبيقات المحلية الفريدة، وإن بحجم أصغر. وستتخذ القرارات بشأن التطبيقات التي ستنتقل إلى مراكز البيانات المؤسسية عوضا عن مراكز البيانات المحلية بالتنسيق الوثيق مع الإدارات ذات الصلة والوحدة المعنية بإدارة استمرارية تصريف الأعمال.

٥٧ - ويرد عرض الجدول الزمني لتنفيذ المبادرة ٤ في تقرير الأمين العام عن المبادرات المؤسسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة للأمم المتحدة (A/66/94، الشكل الثامن). وخلال فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣، يجري تنفيذ الأنشطة المقررة التالية: (أ) استخدام أدوات لتقليل نمو عمليات التخزين وأرشفة البريد الإلكتروني؛ (ب) إعداد قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي لاستضافة تطبيقات المؤسسة وهيئة المرونة المحلية؛ (ج) إعداد مركز البيانات الثانوي في بلنسية ليعمل كموقع مرآة لقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي؛ (د) استخدام أدوات إدارة الخوادم وعمليات تخزين المعلومات في المؤسسة. وخلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ سيجري تنفيذ الأنشطة التالية: (أ) ترحيل غرف الخوادم المحلية إلى مراكز بيانات المؤسسة أو مراكز البيانات المحلية؛ (ب) مواءمة المرونة في جميع مراكز البيانات.

٥٨ - ونظرا إلى عدد التطبيقات الحرجة التي يستضيفها حاليا مركز البيانات الرئيسي في مبنى المرج الشمالي ومركز البيانات الثانوي في بيسكاتاواي على حد سواء، يقوم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالتنسيق مع هيكل إدارة الأزمات في الأمانة العامة، باستعراض الاحتياجات التشغيلية لكفالة استمرارية تلك التطبيقات في حالة حدوث أزمة تحت مظلة نظام إدارة المرونة في المؤسسة. ولذلك، من المتوخى أن تظل هناك حاجة إلى وجود مركز البيانات الثانوي في بيسكاتاواي حتى نهاية عام ٢٠١٦ لجميع التطبيقات الحرجة التي لم يتم نقلها إلى مراكز بيانات المؤسسة، بما في ذلك التطبيقات الحرجة المحلية والتطبيقات

المؤسسية القديمة، وأن يوضع حل أضيق نطاقاً وأكثر ديمومة اعتباراً من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧.

٥٩ - وجرى تمديد عقد استئجار مركز البيانات الثانوي في بيسكاتاواي لمدة ٣٠ شهراً بعد ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١، وفقاً لما قرره الجمعية العامة في قرارها ٢٤٧/٦٦ الذي قررت فيه أيضاً تمويل تمديد عقد استئجار المركز من ضمن الموارد المتاحة.

جيم - تنفيذ نظام إدارة المرونة في المنظمة في مكاتب الأمم المتحدة الموجودة خارج المقر والبعثات الميدانية

٦٠ - بعد أن نفذ إطار إدارة حالات الطوارئ في المقر، سيجري الآن توسيع نطاقه لكي يشمل المكاتب الموجودة خارج المقر والبعثات الميدانية. وتحقيقاً لتلك الغاية، سيعد الفريق العامل وثيقة توجيهات مفصلة تتضمن مقترحات بشأن أفضل السبل لتنفيذ هذا الإطار وتوفير المساعدة العملية بناء على طلبها.

٦١ - ومن المتوقع أن تكون جميع مواقع الأمم المتحدة وبعثاتها الميدانية قد شرعت بحلول عام ٢٠١٣ في تنفيذ إطار إدارة حالات الطوارئ.

دال - تنفيذ نظام إدارة المرونة في وكالات الأمم المتحدة وصناديقها وبرامجها

٦٢ - من المعترف به أن جميع الكيانات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة بحاجة ماسة للإسراع في إحراز تقدم لكفالة اتباع نهج شامل ومنسق ومتسق إزاء إدارة المرونة، يشمل المجموعة الكاملة من الوظائف المتصلة بفترات التأهب والاستجابة وما بعد الاستجابة. والتعاون جارٍ على الصعيد التشغيلي بين الأمانة العامة وكيانات النظام الموحد للأمم المتحدة، بالإضافة إلى الآليات القائمة بالفعل في ما يتعلق بإدارة حالات الطوارئ، بما في ذلك شعبة الخدمات الطبية، وفريق الأمم المتحدة للاستجابة الطبية لحالات الطوارئ، ونظام الأمم المتحدة لإدارة الأمن. وفي مسعى لرفع مستوى نظام إدارة المرونة في المؤسسة، ستستخدم عملية تشاورية رسمية، عن طريق لجنة السياسات التابعة للأمين العام، وهي أعلى هيئة لصنع القرار في الأمانة العامة، التماساً لإقرار التوصية بتنفيذ نظام إدارة المرونة في المؤسسة على نطاق منظومة الأمم المتحدة. ويقترح أن يقدم الأمين العام إقرار لجنة السياسات لهذه التوصية فور الحصول عليه إلى مكتب الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق لإجراء المزيد من المداولات وللحصول على موافقة لجنته الإدارية الرفيعة المستوى، بما في ذلك، عند الاقتضاء، تأييد إنشاء شبكة الموارد البشرية وشبكة إدارة الأمن المشتركة بين الوكالات.

٦٣ - ولتوسيع نطاق تنفيذ نظام إدارة المرونة في المنظمة ليشمل الوكالات المتخصصة والصناديق والبرامج، يعتزم الفريق العامل إجراء اختبار تجريبي في بعثة ميدانية متكاملة، تكون فيها جميع الوكالات المتخصصة والصناديق والبرامج تحت قيادة البعثة الميدانية. وحالما يكمل الاختبار التجريبي بالنجاح، سيضع الفريق العامل توصيات لنشر الإطار في جميع أفرقة الأمم المتحدة القطرية. ومن المتوقع أن يبدأ توسيع نطاق إطار إدارة حالات الطوارئ ليشمل الوكالات المتخصصة والصناديق والبرامج عام ٢٠١٣.

ثامنا - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها

٦٤ - يطلب إلى الجمعية العامة الموافقة على نهج نظام إدارة المرونة في المنظمة باعتباره إطار إدارة حالات الطوارئ.

نظام إدارة المرونة في المنظمة: دليل التنفيذ

الإدارة المسؤولة/الكيان المسؤول	الإجراءات	وظيفة نظام إدارة المرونة في المنظمة
فريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ (على نطاق العالم) فريق العمليات المتعلقة بالأزمات (نيويورك)	من المتوقع أن تمثل جميع إدارات الأمانة العامة، وكذلك اللجان الإقليمية، والمكاتب الموجودة خارج المقر، والبعثات الميدانية لإدارة عمليات حفظ السلام وإدارة الشؤون السياسية بسياسة نظام إدارة المرونة في المنظمة (كما أقرها فريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ في حزيران/يونيه ٢٠١٠)	الحوكمة
	وترأس الوحدة المعنية باستمرارية تصريف الأعمال الفريق العامل المعني بنظام إدارة المرونة في المنظمة الذي يقود تنفيذ هذا النظام في الأمانة العامة ويتولى جميع أعضاء فريق العمليات المعني بالأزمات تنفيذ هذا النظام كل في إدارته	
إدارة شؤون السلامة والأمن	يطلب إلى جميع إدارات الأمانة العامة أن تنفذ كل منها خططها لإدارة الأزمات بدعم من إدارة شؤون السلامة والأمن • يجب أن تعين جميع الإدارات منسقا لإدارة الأزمات • يجب أن تستكمل جميع الإدارات نماذجها المتعلقة بإدارة الأزمات بمساعدة منسق إدارة الأزمات في كل إدارة • يجب أن تكفل جميع الإدارات مواصلة تعهد خططها لإدارة الأزمات على مستوى الإدارة	إدارة الأزمات والتصدي للحوادث
إدارة الشؤون الإدارية/وحدة الأعمال	يطلب إلى جميع إدارات الأمانة العامة كفالة استمرارية أداء مهامها وعملياتها الحرجة ومواصلة تعهد عناصرها في إطار الخطة العامة لاستمرارية تصريف الأعمال في الأمانة العامة، بدعم من إدارة الشؤون الإدارية والوحدة المعنية باستمرارية تصريف الأعمال • يجب أن تعين جميع الإدارات منسقا لاستمرارية تصريف الأعمال • يجب أن تستكمل جميع الإدارات نماذجها المتعلقة بإدارة الأزمات بمساعدة منسق استمرارية تصريف الأعمال في كل إدارة	استمرارية تصريف الأعمال

وظيفة نظام إدارة المرونة في المنظمة	الإجراءات	الإدارة المسؤولة/الكيان المسؤول
	• يجب أن تكفل جميع الإدارات مواصلة تعهد خططها لإدارة استمرارية تصريف الأعمال على مستوى الإدارة • يجب أن تنفذ جميع الإدارات مختلف استراتيجيات التخفيف من حدة الأزمات بما يتسق مع الأهداف المرسومة في الإطار الزمني المخصص للتعافي بهدف كفاءة استمرارية الوظائف الحيوية في جميع الظروف	
استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات	وفقا لمعايير التطبيق المفصل في خطة استعادة القدرة على العمل في مجال تكنولوجيا المعلومات وبدعم من مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من المتوقع أن تحدد جميع إدارات الأمانة والاتصالات العامة التطبيقات الحرجة وأن تنفذ خطة لكفاءة استمراريته	إدارة الشؤون الإدارية/مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
التخطيط الطبي للإصابات الجماعية	يطلب إلى جميع مواقع الأمانة العامة وضع خطة طبية للإصابات الجماعية، بدعم من إدارة الشؤون الإدارية وشعبة الخدمات الطبية	إدارة الشؤون الإدارية/شعبة الخدمات الطبية
دعم الموظفين والأسر	• توفير الدعم الأساسي بالموارد البشرية للناجين من الموظفين وأسرة الموظفين الذين قضوا نحبهم أو أصيبوا من جراء أعمال ضارة أو كوارث طبيعية أو حالات طوارئ أخرى وتنسيق هذا الدعم. بناء القدرة الداخلية على تعزيز استجابة المنظمة وإدارتها للأزمات من خلال برامج التدريب على أدوار الدعم في حالات الطوارئ (جهات التنسيق العائلية والمتطوعون في مراكز الاتصالات، والمديرون، والمشرفون) • إعداد وإتاحة المبادئ التوجيهية التنفيذية والقوائم المرجعية في مجال التأهب لحالات الطوارئ للممارسين في مجال الموارد البشرية والمديرين والموظفين في جميع مراكز العمل • تشجيع التأهب الشخصي والمهني للموظفين والمديرين من أجل تعزيز شعورهم بالأمان ورفاههم الشخصي ورفاه أسرهم واستعدادهم لمواجهة جميع الأحداث الخطرة	إدارة الشؤون الإدارية/مكتب إدارة الموارد البشرية/فريق التأهب للطوارئ والدعم

الإدارة المسؤولة/الكيان المسؤول	الإجراءات	وظيفة نظام إدارة المرونة في المنظمة
إدارة شؤون السلامة والأمن، إدارة الشؤون الإدارية/وحدة إدارة استمرارية تصريف الأعمال، مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إدارة الشؤون الإدارية/شعبة الخدمات الطبية، إدارة الشؤون الإدارية/مكتب إدارة الموارد البشرية/فريق التأهب للطوارئ والدعم	يتولى فريق العمليات المتعلقة بالأزمات وفريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ كفاءة اختبار هيكل إدارة الأزمات عن طريق إجراء محاكاة كاملة سنويا على الأقل ويطلب إلى جميع الإدارات كفاءة اختبار عناصر خططها لإدارة الأزمات وخطة استمرارية تصريف الأعمال مرة واحدة على الأقل كل سنة تقويمية ويتولى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اختبار ترتيباته لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات مرة واحدة على الأقل كل سنة تقويمية	الصيانة والاختبار والاستعراض
	محاكاة إدارة الأزمات • يجب أن يشارك جميع أفراد فريق العمليات المتعلقة بالأزمات وفريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ في تمرين سنوي لمحاكاة إدارة الأزمات جهات الاتصال في حالات الطوارئ • يجب أن تقوم كل إدارة بتمرين جهات الاتصال فيها في حالات الطوارئ مرة واحدة على الأقل كل سنة تقويمية اختبار العمل عن بعد (انعدام إمكانية الوصول) • يجب أن تجري كل إدارة اختبارا لقدرتها على العمل عن بعد مرة واحدة في السنة على الأقل لكفاءة استمرارية أداء الوظائف الحيوية عن بعد التكنولوجيا الوظيفية • يجب أن يجري مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالتعاون مع جميع الإدارات، اختبارا سنويا للتكنولوجيا الوظيفية (إجراء اختبار للقدرة على الإحالة في حالات الأعطال إلى مركز البيانات الاحتياطي)	
الفريق العامل المعني بنظام إدارة المرونة في المنظمة	يجب أن يكفل الفريق العامل المعني بنظام إدارة المرونة في المنظمة أن يكون لدى جميع الموظفين الوعي بالترتيبات المتعلقة بإدارة الأزمات واستمرارية تصريف الأعمال والإجراءات العامة التي تتخذها المنظمة في حالات الطوارئ يجب أن يكفل الفريق العامل خضوع الموظفين الذين يضطلعون بمهام متعلقة بإدارة حالات الطوارئ للتدريب المناسب	التدريب والتوعية

وظيفة نظام إدارة المرونة في المنظمة	الإجراءات	الإدارة المسؤولة/الكيان المسؤول
• إدراج معلومات عن نظام إدارة المرونة في المنظمة والإجراءات المتبعة في حالات الطوارئ في الدورات التعريفية للموظفين الجدد • إدراج معلومات عن نظام إدارة المرونة في المنظمة والإجراءات المتبعة في حالات الطوارئ في الدورات التدريبية ذات الصلة التي توفرها إدارة الشؤون الإدارية/مكتب إدارة الموارد البشرية وإدارة شؤون السلامة والأمن • نشر مقالات على موقع iSeek بشأن حالة المرونة في المنظمة وما يستجد في إدارة الأزمات واستمرارية تصريف الأعمال والدعم الطبي ودعم الموظفين وأسرههم • إدراج نظام إدارة المرونة في المنظمة في حضرة المقر والمبادرات الأخرى ذات الصلة • إجراء دراسات استقصائية لاختبار معرفة الموظفين ووعيهم بنظام إدارة المرونة في المنظمة		