

بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة العربية السعودية
جمعية المستقبل
لصناعة الكوادر البشرية
ترخيص : (1000832700)

سياسة إدارة الأزمات والطوارئ





الفصل الأول: الأحكام العامة

المادة الأولى: الهدف

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم استعداد الجمعية للأزمات والطوارئ والاستجابة لها والسيطرة على آثارها والتعافي منها، وحماية الأرواح والمستفيدين والعاملين والأصول والبيانات والسمعة، وضمان استمرارية الخدمات الحيوية والتواصل المنظم مع الجهات ذات العلاقة.

المادة الثانية: نطاق التطبيق

تطبق هذه السياسة على:
مقر الجمعية ومواقعها وبرامجها وفعاليتها.
مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.
العاملين والمتطوعين.
المستفيدين والزوار.
الشركاء والمنفذين والموردين.
الأنظمة والبيانات والأصول.
جميع الأزمات الطبيعية والتقنية والمالية والصحية والإدارية والإعلامية.

المادة الثالثة: المرجعيات

تستند السياسة إلى:
اللائحة الأساسية للجمعية.
نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية.



متطلبات المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

تعليمات الجهات الحكومية المختصة بالطوارئ والسلامة.

سياسة إدارة المخاطر.

سياسة استمرارية الأعمال والتعافي.

سياسة الأمن السيبراني.

سياسة حماية البيانات والخصوصية.

سياسة الإفصاح والشفافية.

سياسة الإبلاغ عن المخالفات.

أي أنظمة أو تعليمات نافذة.

المادة الرابعة: التعريفات

الأزمة: حدث جسيم يهدد الجمعية أو مستفيديها أو مواردها أو سمعتها ويتطلب قرارات وتنسيقاً استثنائياً.

الطوارئ: حادث مفاجئ يتطلب استجابة عاجلة لحماية الأشخاص أو الأصول أو العمليات.

الحادث: واقعة قد تؤدي إلى ضرر أو تعطيل محدود أو واسع.

فريق إدارة الأزمة: الفريق المكلف بقيادة الاستجابة واتخاذ القرارات وتنسيقها.

نقطة التجمع: الموقع المحدد لتجمع الأشخاص بعد الإخلاء.

الإخلاء: نقل الأشخاص من موقع الخطر إلى موقع آمن.

الاستجابة: الإجراءات الفورية للسيطرة على الحدث وتقليل أثره.

التعافي: إعادة الخدمات والعمليات إلى وضع مستقر.

المتحدث الرسمي: الشخص المخول بإصدار المعلومات والبيانات باسم الجمعية.



الفصل الثاني: مبادئ إدارة الأزمات

المادة الخامسة: المبادئ العامة

تلتزم الجمعية في إدارة الأزمات بما يأتي:

- حماية الأرواح والسلامة أولاً.
- سرعة الإبلاغ والاستجابة.
- وضوح القيادة والصلاحيات.
- الاعتماد على المعلومات الموثوقة.
- توحيد الرسائل والاتصالات.
- حماية المستفيدين والفئات الحساسة.
- المحافظة على الأدلة والبيانات.
- عدم نشر معلومات غير مؤكدة.
- استمرار الخدمات الحيوية قدر الإمكان.
- توثيق القرارات والإجراءات.
- التعاون مع الجهات المختصة.
- التعلم من الحوادث والتحسين المستمر.

المادة السادسة: أنواع الأزمات والطوارئ

تشمل الحالات التي قد تتطلب تفعيل السياسة:

الحريق أو الدخان أو الانفجار.

الكوارث الطبيعية والأحوال الجوية الشديدة.



انتشار مرض أو وباء.
إصابة أو وفاة في مقر الجمعية أو أحد البرامج.
فقد أو اختفاء مستفيد أو طفل.
اعتداء أو تهديد أمني.
انقطاع الكهرباء أو المياه أو الاتصالات.
تعطل الأنظمة أو الهجوم السيبراني.
تسرب أو فقد بيانات.
احتيال أو خسارة مالية جوهرية.
توقف مورد أو شريك حيوي.
أزمة إعلامية أو ضرر بالسمعة.
فقد مقر أو موقع عمل.
غياب جماعي للعاملين.
أي حادث يهدد استمرار الخدمات.

الفصل الثالث: الحوكمة والمسؤوليات

المادة السابعة: مجلس الإدارة

يتولى مجلس الإدارة:
اعتماد سياسة إدارة الأزمات.
متابعة جاهزية الجمعية.
اعتماد خطط الاستمرارية والتعافي.



دعم القرارات والموارد أثناء الأزمة.

متابعة الأزمات الجوهرية.

اعتماد الرسائل والقرارات الاستراتيجية عند الحاجة.

مراجعة تقرير ما بعد الأزمة والإجراءات التصحيحية.

المادة الثامنة: المسؤول التنفيذي

يتولى المسؤول التنفيذي:

تفعيل السياسة عند الحاجة.

قيادة الاستجابة العامة.

تشكيل فريق إدارة الأزمة.

تحديد الأولويات والموارد.

التنسيق مع الجهات الحكومية.

اعتماد الرسائل التشغيلية.

رفع التقارير إلى مجلس الإدارة.

إعلان انتهاء حالة الأزمة بعد استقرار الوضع.

المادة التاسعة: فريق إدارة الأزمة

يشكل الفريق بقرار، ويضم بحسب طبيعة الأزمة:

قائد الأزمة.

ممثل الإدارة التنفيذية.



ممثل البرامج وخدمة المستخدمين.

ممثل الموارد البشرية.

ممثل المالية.

ممثل تقنية المعلومات والأمن السيبراني.

ممثل الأمن والسلامة.

ممثل الاتصال والإعلام.

مسؤول الالتزام أو الشؤون القانونية.

أي عضو أو خبير آخر.

المادة العاشرة: مسؤوليات قائد الأزمة

يتولى قائد الأزمة:

تقييم الموقف.

تحديد مستوى الأزمة.

توزيع المهام.

إصدار التعليمات.

تحديد أولويات الاستجابة.

اعتماد خطة الاتصال.

متابعة سلامة الأشخاص.

توثيق القرارات.

طلب الدعم الخارجي.



رفع تحديثات دورية.

المادة الحادية عشرة: العاملون والمتطوعون

- يلتزم العاملون والمتطوعون:
- اتباع تعليمات السلامة والإخلاء.
- الإبلاغ عن الخطر فوراً.
- عدم تعريض أنفسهم أو غيرهم للخطر.
- عدم نشر معلومات غير معتمدة.
- مساعدة المستفيدين ضمن قدراتهم وتكليفهم.
- المحافظة على البيانات والأصول.
- المشاركة في التمارين والتدريب.
- تنفيذ المهام المسندة أثناء الأزمة.

الفصل الرابع: مستويات الأزمات

المادة الثانية عشرة: المستوى الأول

حادث محدود يمكن للإدارة أو الموقع المعني السيطرة عليه بموارده المعتادة، ولا يؤثر جوهرياً في الخدمات أو السمعة.

المادة الثالثة عشرة: المستوى الثاني





حادث يتطلب تنسيقاً بين إدارتين أو أكثر، أو يؤدي إلى تعطيل مؤقت لخدمة أو موقع أو نظام، ويبلغ به المسؤول التنفيذي.

المادة الرابعة عشرة: المستوى الثالث

أزمة جوهرية تؤثر في سلامة الأشخاص أو الخدمات الحيوية أو البيانات أو السمعة أو الالتزامات النظامية، وتتطلب تفعيل فريق الأزمة وإشعار مجلس الإدارة والجهات المختصة عند الحاجة.

المادة الخامسة عشرة: تحديد المستوى

يحدد مستوى الأزمة بناءً على:

خطرها على الأشخاص.

نطاق انتشارها.

مدة الانقطاع.

الأثر المالي.

الأثر النظامي.

الأثر على المستخدمين.

الأثر الإعلامي والسمعة.

الحاجة إلى تدخل خارجي.

الفصل الخامس: الإبلاغ والتفعيل

المادة السادسة عشرة: الإبلاغ عن الطوارئ





يبلغ من يكتشف الطارئ فوراً عبر:

رقم الطوارئ المعتمد.

المسؤول المباشر.

مسؤول الأمن والسلامة.

مسؤول تقنية المعلومات في الحوادث التقنية.

مسؤول الالتزام في الحوادث المالية أو النظامية.

الجهات الحكومية المختصة عند وجوب ذلك.

المادة السابعة عشرة: إجراءات التفعيل

عند تفعيل السياسة:

يحدد قائد الأزمة.

يقيم الموقف والخطر.

تحمي الأرواح والمستفيدون.

يستدعى فريق الأزمة.

تفتح غرفة أو قناة إدارة الأزمة.

توثق القرارات.

تفعل خطط الاستمرارية.

تحدد قنوات الاتصال.

تتابع التطورات.

يحدد موعد التحديث التالي.



المادة الثامنة عشرة: الاتصال الأولي

يتضمن البلاغ الأولي:

نوع الحادث.

موقعه.

وقت وقوعه أو اكتشافه.

الأشخاص أو العمليات المتأثرة.

مستوى الخطر.

الإجراءات المتخذة.

الدعم المطلوب.

اسم مسؤول الاتصال.

ولا يتضمن البلاغ معلومات غير مؤكدة أو أسماء متضررين دون اعتماد.

الفصل السادس: الإخلاء والسلامة

المادة التاسعة عشرة: خطة الإخلاء

تحدد الجمعية:

مخارج الطوارئ.

مسارات الإخلاء.

نقاط التجمع.

مسؤوليات المشرفين.

إجراءات مساعدة ذوي الإعاقة.



آلية حصر الأشخاص.

وسائل الاتصال.

أرقام الجهات المختصة.

مواقع معدات السلامة.

إجراءات منع العودة للموقع حتى السماح.

المادة العشرون: إخلاء المستفيدين

عند إخلاء المستفيدين:

يوجهون بهدوء إلى المسار الآمن.

يمنع التدافع والعودة لجلب الأغراض.

تعطى الأولوية للأطفال والفئات الحساسة.

يحصر الموجودون عند نقطة التجمع.

يبلغ عن المفقودين فوراً.

لا يسلم المستفيد لغير الشخص المخول.

توثق الواقعة والإجراءات.

المادة الحادية والعشرون: الحوادث والإصابات

عند وقوع إصابة:

تؤمن المنطقة.

يطلب الإسعاف أو الدعم المختص.



تقدم المساعدة ضمن حدود التأهيل.

يمنع نقل المصاب دون حاجة أو تدريب.

يبلغ المسؤول التنفيذي.

يحفظ سجل الحادث.

تبلغ أسرة المستفيد أو الجهة المختصة وفق الإجراء.

تجرى مراجعة بعد الحادث.

الفصل السابع: الاتصال والإعلام

المادة الثانية والعشرون: المتحدث الرسمي

لا يصدر أي تصريح باسم الجمعية إلا من المتحدث الرسمي أو من يفوضه، ويتولى:

اعتماد الرسائل.

التنسيق مع قائد الأزمة.

التحقق من المعلومات.

حماية الخصوصية.

الرد على الاستفسارات.

تصحيح المعلومات الخاطئة.

توثيق التصريحات والمنشورات.

المادة الثالثة والعشرون: رسائل الأزمة

يجب أن تكون الرسائل:





صحيحة ومحدثة.

مختصرة وواضحة.

متعاطفة ومحترمة.

خالية من الاتهامات غير المثبتة.

محافظة على بيانات المتضررين.

متضمنة ما يجب على الجمهور فعله.

موحدة عبر القنوات.

محدثة عند تغير الوقائع.

المادة الرابعة والعشرون: الاتصال الداخلي

تبلغ الجمعية العاملين والمتطوعين بالمعلومات اللازمة عبر وسائل معتمدة، ويمنع تداول التعليمات المتضاربة أو نشر الرسائل الداخلية خارج نطاقها.

المادة الخامسة والعشرون: التواصل مع المستفيدين

تبلغ الجمعية المستفيدين أو ذويهم عند تأثر الخدمة أو الموعد أو المكان، وتوفر بديلاً أو موعداً جديداً عند الإمكان، وتراعي ذوي الإعاقة والفئات الحساسة.

الفصل الثامن: إدارة الأزمات التقنية والبيانات

المادة السادسة والعشرون: الأعطال التقنية

عند تعطل نظام أو منصة:



يحدد نطاق التعطل.

يبلغ فريق التقنية.

تفعل الإجراءات البديلة.

تحفظ البيانات والسجلات.

تعطى الأولوية للأنظمة الحيوية.

يبلغ المستخدمون بالتعليمات.

تعاد الخدمة بعد التحقق من سلامتها.

يعد تقرير بالسبب والمعالجة.

المادة السابعة والعشرون: الحوادث السيبرانية

عند وقوع هجوم أو تسرب بيانات:

يعزل النظام أو الحساب المتأثر.

تحفظ السجلات والأدلة.

يمنع حذف أو تعديل البيانات.

يفعل فريق الاستجابة.

يقيم أثر الحادث.

يطبق إشعار الجهات المختصة عند وجوبه.

تبلغ أصحاب البيانات عند الحاجة.

تغير الصلاحيات وكلمات المرور.



تستعاد الأنظمة بصورة آمنة.

تجرى مراجعة ما بعد الحادث.

الفصل التاسع: الأزمات المالية والتشغيلية

المادة الثامنة والعشرون: الأزمة المالية

عند وجود أزمة مالية أو نقص سيولة:

يحصر المركز المالي والالتزامات.

تعطى الأولوية للرواتب والسلامة والخدمات الحيوية.

توقف المصروفات غير الضرورية.

تراجع العقود والالتزامات.

ترفع خيارات التمويل للمجلس.

تتابع شروط المانحين.

يمنع إنشاء التزام دون مصدر تمويل.

يعد تقرير أثر وخطة تعاف.

المادة التاسعة والعشرون: تعطل المورد أو الشريك

عند تعطل مورد أو شريك حيوي:

يفعل البديل.

يحدد أثر التعطل.

يخطر الطرف كتابيا.



تراجع الالتزامات التعاقدية.

تحول الخدمة إلى بديل مؤقت.

يبلغ المستفيدون عند الحاجة.

توثق الخسائر والإجراءات.

يراجع استمرار العلاقة.

المادة الثلاثون: نقص العاملين

عند غياب عدد مؤثر من العاملين:

تحدد الوظائف الحيوية.

تفعل البدائل والتفويضات.

يعاد توزيع المهام.

يوقف العمل غير الضروري.

يستخدم العمل عن بعد عند الإمكان.

يستعان بمورد أو متطوع مؤهل وفق الضوابط.

تراقب سلامة العاملين وعدم إرهابهم.

الفصل العاشر: التدريب والتمارين

المادة الحادية والثلاثون: التوعية

تعرف الجمعية العاملين والمتطوعين بالمخاطر وإجراءات الطوارئ، وتشمل التوعية:



أرقام الطوارئ.

مسارات الإخلاء.

نقاط التجمع.

الإبلاغ عن الحوادث.

حماية المستفيدين.

التعامل مع البيانات أثناء الأزمة.

الاتصال والإعلام.

خطط العمل البديل.

المادة الثانية والثلاثون: الاختبارات والتمارين

تنفذ الجمعية تمارين دورية تشمل:

الإخلاء.

الاتصال.

انقطاع الأنظمة.

الهجوم السيبراني.

فقد مقر أو موقع.

تعطل مورد.

فقد مستفيد أو طفل.

حادث صحي أو إصابة.

أزمة مالية أو إعلامية.



المادة الثالثة والثلاثون: تقييم التمرين

يوثق بعد كل تمرين:

الهدف والسيناريو.

المشاركون.

الإجراءات المنفذة.

زمن الاستجابة.

نقاط القوة.

أوجه القصور.

الإجراءات التصحيحية.

المسؤول والمواعيد.

الحاجة إلى إعادة الاختبار.

الفصل الحادي عشر: التعافي وما بعد الأزمة

المادة الرابعة والثلاثون: العودة للتشغيل

لا تعاد العمليات إلى وضعها الطبيعي إلا بعد:

التأكد من سلامة الموقع أو النظام.

استقرار الموارد والاتصالات.

التحقق من سلامة البيانات.

تسوية الأعمال اليدوية أو المؤجلة.

إبلاغ العاملين والمستفيدين.



اعتماد المسؤول التنفيذي.

توثيق قرار العودة.

المادة الخامسة والثلاثون: تقرير ما بعد الأزمة

يعد تقرير يتضمن:

وصف الأزمة وتسلسلها.

أسبابها.

أثرها.

مدة الانقطاع.

الموارد المستخدمة.

القرارات المتخذة.

الاتصالات والإبلاغات.

الخسائر والأضرار.

فاعلية الخطة.

الدروس المستفادة.

الإجراءات التصحيحية.

المسؤولين ومواعيد التنفيذ.

المادة السادسة والثلاثون: الدعم والمتابعة



تقدم الجمعية، بحسب الإمكان والاختصاص، الدعم المناسب للمتضررين، وتتابع الشكاوى والمطالبات والحوادث الطبية أو المالية، وتحيل الحالات التي تتطلب تدخلا متخصصا إلى الجهات المناسبة.

الفصل الثاني عشر: السجلات والتقارير

المادة السابعة والثلاثون: سجلات الأزمات

- تحفظ الجمعية:
- خطط الطوارئ.
- قوائم الاتصال.
- سجلات التدريب والتمارين.
- بلاغات الحوادث.
- قرارات فريق الأزمة.
- سجلات الإخلاء والحصر.
- المراسلات والتصريحات.
- تقارير الخسائر.
- تقارير ما بعد الأزمة.
- خطط الإجراءات التصحيحية.

المادة الثامنة والثلاثون: مؤشرات الأداء

تشمل المؤشرات:





زمن اكتشاف الحادث.

زمن التبليغ.

زمن تفعيل الفريق.

زمن الإخلاء أو الاحتواء.

مدة توقف الخدمة.

نسبة استعادة العمليات الحيوية.

نسبة نجاح التمارين.

نسبة إغلاق إجراءات ما بعد الأزمة.

عدد الحوادث المتكررة.

نسبة العاملين المدربين.

دقة قوائم الاتصال.

مستوى رضا المتأثرين عن الاستجابة.

الفصل الثالث عشر: المخالفات والأحكام الختامية

المادة التاسعة والثلاثون: المخالفات

تعد من المخالفات:

عدم الإبلاغ عن خطر أو حادث.

تجاهل تعليمات الإخلاء أو السلامة.

نشر معلومات غير معتمدة.

إخفاء إصابة أو فقد مستفيد.



تعطيل فريق الأزمة.

استخدام صلاحيات الطوارئ لمصلحة شخصية.

إتلاف أدلة أو سجلات الحادث.

عدم تنفيذ الإجراءات التصحيحية.

عدم تحديث قوائم الاتصال أو الخطط.

إعادة تشغيل نظام أو موقع غير آمن.

المادة الأربعون: الإجراءات التصحيحية

تتخذ الجمعية:

حماية الأشخاص.

إيقاف النشاط أو الموقع.

فتح تحقيق.

معالجة الخلل.

إعادة التدريب.

تطبيق الجزاء.

إبلاغ الجهات المختصة.

تحديث الخطة.

إعادة الاختبار.

متابعة الإغلاق.



المادة الحادية والأربعون: المراجعة والتعديل

تراجع السياسة سنويا أو بعد كل أزمة جوهرية أو تمرين يكشف قصورا، ولا تعدل إلا بقرار من مجلس الإدارة.

المادة الثانية والأربعون: النفاذ

تسري هذه السياسة من تاريخ اعتمادها، ويلغى ما يتعارض معها من تعليمات سابقة، وتكون النسخة المحفوظة في سجل السياسات النسخة المرجعية المعتمدة.

النماذج والسجلات المرتبطة

خطة إدارة الأزمة.

قائمة الاتصال والطوارئ.

نموذج بلاغ حادث.

نموذج تفعيل فريق الأزمة.

سجل الإخلاء والحصر.

نموذج تقييم مستوى الأزمة.

نموذج تصريح إعلامي.

نموذج طلب دعم أو مورد بديل.

نموذج تقرير تمرين.

نموذج تقرير ما بعد الأزمة.

سجل الإجراءات التصحيحية.

نموذج قرار العودة إلى التشغيل.





نموذج بلاغ أزمة أو طارئ

رقم البلاغ:

تاريخ ووقت البلاغ:

اسم المبلغ وصفته:

موقع الحادث:

نوع الأزمة أو الطارئ:

وصف مختصر:

.....

.....

الأشخاص أو العمليات المتأثرة:

.....

هل توجد إصابات أو مخاطر على الأشخاص؟ نعم / لا

التفاصيل:

الإجراءات الفورية المتخذة:

.....

الجهات التي تم إبلاغها:



.....

مستوى الأزمة المقترح: الأول / الثاني / الثالث

..... الموارد المطلوبة:

..... اسم قائد الأزمة:

..... التوقيع:

سجل الاعتماد

اعتمد مجلس إدارة منظمة المستقبل لصناعة الكوادر البشرية هذه السياسة في اجتماعه الثاني المنعقد بتاريخ 1447/12/29هـ، الموافق 2026/06/15م، وقرر العمل بها من تاريخ اعتمادها.