|  |  |
| --- | --- |
| **ال‍مجلس 2021المشاورة الافتراضية لأعضاء المجلس، 18-8 يونيو 2021** |  |
|  |  |
|  |  |
| **بند جدول الأعمال: ADM 6** | **الوثيقة C21/15-A** |
| **23 مارس 2021** |
| **الأصل: بالإنكليزية** |
| تقرير من الأمين العام |
| نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS) |
|  |

|  |
| --- |
| ملخصأقر المجلس في دورته لعام 2017 إرساء مشروع نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS).ويقدم هذا التقرير معلومات أساسية عن المشروع؛ ويلخص الاستنتاجات ذات الصلة بالمشروع ونواتجه، ويصف إطار نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS) (استمرارية الأعمال (BC) وإدارة الأزمات (CM))؛ وهو يحتوي على ثلاث توصيات. وقد أُعدت هذه الوثيقة في الأصل باعتبارها وثيقة المجلس [C20/15](https://www.itu.int/md/S20-CL-C-0015/en) من أجل تقديمها إلى دورة المجلس لعام 2020، ولكن لم يجرِ استعراضها.الإجراء المطلوبيُدعى المجلس إلى **الإحاطة علماً** بهذا التقرير و**إقرار** التوصيات الواردة في الفقرة 7.\_\_\_\_\_\_\_\_\_المراجعالوثائق [C16/70](https://www.itu.int/md/S16-CL-C-0070/en)، [C17/63](https://www.itu.int/md/S17-CL-C-0063/en)، [C20/53](https://www.itu.int/md/S20-CL-C-0053/en)*،* [CWG-FHR12/3](https://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/21/cwgfhr12/c/S21-CWGFHR12-C-0003%21%21MSW-E.docx)*،* [VC-2\14-A](https://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/20/clvc2/c/S20-CLVC2-C-0014%21%21MSW-E.docx)*،* [C21/50](https://www.itu.int/md/S21-CL-C-0050/en)*،* [C21/49](https://www.itu.int/md/S21-CL-C-0049/en) |

نظرة عامة على مشروع نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS) ونواتجه

# 1 خلفية

وافق مجلس الرؤساء التنفيذيين المعني بالتنسيق بالأمم المتحدة (CEB) في عام 2014 على سياسة نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS) لدى الأمم المتحدة واعتمدها مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات في عام 2016 (الوثيقة C16/70).

ووافق مجلس الاتحاد في دورته لعام 2017 على مشروع الاتحاد (نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS))، لأن التخطيط لدى الاتحاد حتى ذلك الحين كان للطوارئ الأمنية فقط، ولم يتطرق، منذ إنشاء المنظمة في عام 1865، إلى إدارة أزمات عالمية أو استمرارية الأعمال. وبدأ المشروع في 1 نوفمبر 2017 وانتهى في 31 ديسمبر 2019، في الوقت المحدد وفي حدود ميزانيته. واستُعين بخبيرين استشاريين للمشروع أجريا أبحاثاً ومقابلات (عدة مئات) وزارا جميع المكاتب الميدانية للاتحاد وقدما إحاطات للزملاء وأدارا تمارين محاكاة لإدارة الأزمات وقدما أكثر من 40 تقريراً. وشارك في ذلك جميع المسؤولين المنتخبين وكبار الموظفين وموظفو المكاتب الإقليمية ومكاتب المناطق في الاتحاد وعدد كبير من الزملاء الآخرين، بمن فيهم موظفو وكالات وصناديق وبرامج (AFP) الأمم المتحدة في جنيف ونيويورك. بالإضافة إلى ذلك، جرت زيارات لكبار مسؤولي الأمم المتحدة وموظفي إدارة شؤون السلامة والأمن التابعة للأمم المتحدة (DSS) في مواقع الاتحاد الميدانية الإثني عشر لضمان إدراج موظفي الاتحاد بشكل مرضٍ في نظام إدارة الأمن بالأمم المتحدة (UNSMS) في تلك البلدان.

ووافق المجلس في دورته لعام 2017 أيضاً على إنشاء وظيفة منسق نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS) برتبة P4، اعتباراً من عام 2020، لتنسيق وإدارة مهام صيانة نظام إدارة المرونة في المنظمة والتمرن عليه واستعراضه. وتم تعيين موظف جديد في هذه الوظيفة اعتباراً من 1 أكتوبر 2020.

# 2 إطار نظام إدارة المرونة بالاتحاد

هناك سبعة عناصر ضمن نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS) يمكن تقسيمها إلى مكونين هما: استمرارية الأعمال (BC) وإدارة الأزمات (CM).

## 1.2 استمرارية الأعمال

استمرارية الأعمال (BC) هي قدرة المنظمة على الاستمرار في تسليم المنتجات أو الخدمات بمستويات مقبولة محددة مسبقاً بعد وقوع خلل ما.

ويتكون نظام إدارة استمرارية الأعمال (BCMS)، الذي صيغ في سياق المعايير الدولية وأفضل الممارسات الراهنة، من مجموعة منظمة من السياسات والخطط والمبادئ التوجيهية والتقارير المعتمدة التي تتيح في مجموعها تحقيق استمرارية الأعمال. ويرد عرضه في أربعة أقسام هي: الجاهزية والتطوير والتنفيذ والاستعراض، ويرد في الملحق 1 ملخص لنواتج استمرارية الأعمال.

## 2.2 إدارة الأزمات

وُضع نهج شامل لإدارة الأزمات (CM) إدارة فعّالة في جميع أنشطة الاتحاد على الصعيد العالمي.

وفي سياق المسؤولية الرئيسية لبلد مضيف ونظام إدارة الأمن في الأمم المتحدة (UNSMS) بما في ذلك تأمين مستلزمات إدارة الأزمات على صعيد عالمي، يمتلك الاتحاد الآن قدرات تنظيمية متطورة على إدارة الأزمات، سواء وقع الحادث الخطير في المقر الرئيسي أو في المكاتب الإقليمية أو مكاتب المناطق، وسواء طال جميع المواقع أو بعضها.

واستناداً إلى إطار تنظيمي للمساءلة عن الأمن، يوجد الآن هيكل لإدارة الأزمات يتألف من السياسات والمبادئ التوجيهية والإجراءات المعتمدة ومن توزيع محدد للأدوار والمسؤوليات الرئيسية. وقد صُمم ليتسم بالمرونة وبإمكانية استخدامه عند اللجوء إليه في أي حادث أو حالة طارئة خطيرة، بما في ذلك أي تعطل كبير في الأعمال يمكن أن يتحول إلى أزمة.

وبالفعل، فقد تبين ما اكتُسب من المعارف بشأن إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال في حالتين منفصلتين فُعِّل فيهما فريق إدارة الأزمات (CMT) بالاتحاد، وكانت الاستجابة الأولى في مارس 2019 عندما استدعي فريق إدارة الأزمات تشغيلياً استجابةً لمأساة تحطم طائرة الرحلة الجوية ET- 302 في إثيوبيا التي أودت بحياة اثنين من موظفي المكتب الإقليمي في إفريقيا، والثانية في فبراير 2020، استجابةً لتفشي مرض فيروس كورونا (COVID-19) الذي صار وباءً فيما بعد ولا يزال مستشرياً وقت إعداد هذه الوثيقة.

ويرد ملخص لمكونات وتفاصيل إدارة الأزمات في الملحق 2.

# 3 مؤشرات الأداء الرئيسية للأمم المتحدة/الاتحاد الدولي للاتصالات

بالإضافة إلى الموافقة على سياسة نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS) لدى الأمم المتحدة، وافق مجلس الرؤساء التنفيذيين المعني بالتنسيق (CEB) أيضاً على "أسلوب الصيانة والتمرين والاستعراض (ME&R)" ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPI) لنظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS). وضمن الصيانة والتمرين والاستعراض (ME&R)، يندرج التدريب والوعي، ومسؤوليات صنع القرار، والاستجابة للأزمات، والتواصل، واستمرارية الأعمال، والتعافي من الكوارث بتكنولوجيا المعلومات، واستعراض الإجراءات بعد اتخاذها، والاختبار، والتحديث والمساندة.

 وقد دُمج أسلوب الصيانة والتمرين والاستعراض (ME&R) في صلب هذا المشروع، على النحو الذي أوصى به المجلس في دورته لعام 2016، وهو الذي كان قد أوصى أيضاً بأن يعتمد الاتحاد مؤشرات الأداء الرئيسية لنظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS) لدى الأمم المتحدة.

# 4 إدارة مخاطر الأعمال

**اعتُرف بأن ما ينال من سمعة الاتحاد يشكل خطراً لا يستهان بها على المنظمة. ويُعتبر توحيد الإجراءات الفعّالة لتقييم وإدارة مخاطر الأعمال التشغيلية أولوية من الأولويات**. وإذ تؤخذ في الاعتبار المقترحات والمبادئ التوجيهية المنبثقة عن فريق المهام المشترَك بين الوظائف التابع لمجلس الرؤساء التنفيذيين (CEB) والمعني بإدارة المخاطر، ويؤخذ في الاعتبار إقرار اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (ACABQ) بالحاجة إلى توحيد *"... أفضل الممارسات والخبرات في إدارة المخاطر وإدارة المرونة في المنظمة ..."*، يوصى باعتماد آلية واحدة لإدارة المخاطر وتكييفها لاحتواء التحليل والأحكام وصنع القرار في إدارة المخاطر الأمنية ومخاطر الأعمال على السواء. ويوصى أيضاً بإنشاء وظيفة مدير مخاطر أعمال المنظمة ليعمل عن كثب مع منسق نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS) ومدير استمرارية الأعمال (BC)/التعافي من الكوارث (DR) بواسطة تكنولوجيا المعلومات ورئيس شعبة السلامة والأمن (SSD) المسؤول عن إدارة المخاطر الأمنية في الاتحاد.

# 5 تصنيف البيانات وفق الحساسية والأهمية

تنطوي الهجمات السيبرانية وتلك الرامية إلى حرمان المستخدم من الخدمة على مخاطر كبيرة للمنظمة يمكن أن تؤثر على البيانات المقدمة إلى الاتحاد من الدول الأعضاء. وقد خلص مشروع نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS) إلى أن الاتحاد يحتاج إلى نظام تصنيف للبيانات يتضمن تحديد "الحساسية والأهمية" لدرء هذه المخاطر والتخفيف منها. ويتوافق ذلك مع تقييم المخاطر الانتقالية للمبنى الجديد ويبني عليه، الأمر الذي حدد الحاجة إلى فرز وفهرسة الوثائق الورقية الحالية لدى مكتب الاتصالات الراديوية (BR)، لتمكين استمرارية الأعمال - وهو مطلب أقره المجلس في دورته لعام 2019 وموّله.

# 6 استعراض مرونة موظفي الموارد البشرية

حدد تقييم مخاطر الأعمال ضعف مرونة موظفي الموارد البشرية في المنظمة. وعلى وجه الخصوص، فإن نقص التخطيط للخلافة وفقدان المعارف المؤسسية والتقنية جراء التأخر في الاستعاضة عن موظفين في وظائف وأدوار رئيسية، يمكن أن يشكلا خطراً جدياً على سمعة الاتحاد.

# 7 التوصيات

أُنجزت نواتج مشروع نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS) بنجاح وأسفرت نتائج المشروع عن التوصيات التالية:

1 اعتماد آلية واحدة لإدارة المخاطر تضم التحليل والأحكام وصنع القرار في إدارة المخاطر الأمنية ومخاطر الأعمال على السواء؛

2 إنشاء وظيفة مدير مخاطر أعمال المنظمة، في حدود الميزانية المتاحة، ليعمل عن كثب مع منسق نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS) ومدير استمرارية الأعمال (BC)/التعافي من الكوارث (DR) بواسطة تكنولوجيا المعلومات ورئيس شعبة السلامة والأمن (SSD) المسؤول عن إدارة المخاطر الأمنية في الاتحاد؛

3 إنشاء مشروع لتعريف نظام تصنيف بيانات الاتحاد وتطبيقه على البيانات المستلمة حديثاً على النحو الموصوف في الوثيقة C20/53.

الملحق 1

استمرارية الأعمال

يرد عرض استمرارية الأعمال (BC) في أربعة أقسام هي: الجاهزية والتطوير والتنفيذ والاستعراض، على النحو التالي:

# 1 الجاهزية

سياسة استمرارية الأعمال (BC)

وُضعت سياسة استمرارية الأعمال خلال إعداد مشروع نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS). والغرض من هذه السياسة هو ضمان قدرة المنظمة على تسليم المنتجات أو الخدمات بمستويات مقبولة محددة مسبقاً بعد وقوع خلل ما. ويشمل مجال تطبيق هذه السياسة كل ما يعود للمنظمة من موظفين ومواقع ومعدات على مستوى العالم.

تحليل الأثر الاستراتيجي للأعمال (SBIA)

أسفر تحليل الأثر الاستراتيجي للأعمال الذي نُفذ في عام 2018 عن قائمة بالأنشطة التي أعطتها الإدارة العليا الأولوية للتعافي في حال وقوع خلل؛ وقائمة بجميع الأنشطة الرئيسية الأخرى التي أعطتها الأولوية أيضاً للتعافي في حال وقوع خلل كبير.

وأُجري تحليل لتأثير الأعمال في عام 2018، ووُضعت العمليات والتبعيات التمكينية. ووُضعت خطط استمرارية الأعمال (BC) والتعافي من الكوارث (DR) بواسطة تكنولوجيا المعلومات. وتنبغي إعادة النظر في تقييم تحليل الأثر الاستراتيجي للأعمال إذا حصلت تغييرات جوهرية في المنظمة، أو بعد مرور عدة سنوات.

ويتولى منسق نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS) مسؤولية تحليل الأثر الاستراتيجي للأعمال.

تقييم مخاطر الأعمال (BRA)

نُفذ تقييم مخاطر الأعمال للمنظمة في البداية في عام 2018 كجزء من تحليل الأثر الاستراتيجي للأعمال. وأعيد تقييم مخاطر الأعمال في ديسمبر 2019. وتنبغي إعادة النظر في تقييم مخاطر الأعمال سنوياً، أو إذا حصلت تغييرات جوهرية في المنظمة بما في ذلك خلل كبير. ويتولى منسق نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS) مسؤولية تقييم مخاطر الأعمال.

خطة استمرارية الأعمال (BCP)

خطة استمرارية الأعمال هي الخطة التنظيمية الاستراتيجية للاتحاد وجميع مكونات أعماله على مستوى العالم. وهي توضح الأدوار والمسؤوليات وهيكل التخطيط وصنع القرار والتنسيق والتواصل وتبادل المعلومات خلال فترة انقطاع.

وتُدعَم خطة استمرارية الأعمال بخطط استعادة الأنشطة (ARP) وهي المتطلبات التشغيلية والتقنية التفصيلية لاستعادة الأنشطة ذات الأولوية وغيرها من الأنشطة الرئيسية التي تتناولها في خطط استعادة الأنشطة. وينبغي أن تكون هناك خطة لكل وحدة أعمال.

ويراد لخطط استعادة الأنشطة أن تكون أداة تشغيلية ومذكرات لمديري الأعمال بعد وقوع خلل، فتقدم معلومات أساسية تتعلق بالأشخاص والموقع والمعدات وحلول الاستمرارية لتمكين فعالية الاستجابة والتعافي.

وستقع مسؤولية استكمال فرادى الخطط على عاتق مسؤولي الاتصال (FP) بشأن استمرارية أعمال وحدة الأعمال على النحو الذي تحدده الإدارة العليا. وستُستعرض سنوياً جميع خطط استعادة الأنشطة. ويتولى منسق نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS) مسؤولية إدارة خطط استعادة الأنشطة.

# 2 التطوير

التخفيف

سيكون هناك برنامج مخطط لتفحص ممارسات العمل الحالية المتعلقة بالأنشطة ذات الأولوية للوقوف على إمكانية تحديد تدابير عملية مجزية التكلفة لدرء و/أو تخفيف وطأة الخلل. وبالعمل مع مسؤولي الاتصال بشأن استمرارية الأعمال، سيتولى منسق نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS) مسؤولية تخطيط ومراقبة برنامج التخفيف عن طريق تقييم مخاطر الأعمال والاستعراض.

الموارد

ينبغي النظر سنوياً في الحاجة إلى موارد إضافية لتدابير التخفيف، ويجب تحديد أي موارد في هذا الصدد وتبريرها بوضوح.

التدريب

ستبلَّغ سياسة استمرارية الأعمال إلى جميع الموظفين إلى جانب التدريب التوعوي المنتظم المناسب. وينبغي تضمين نظام إدارة استمرارية الأعمال (BCMS) في التدريب التعريفي مستقبلاً.

ويتولى منسق نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS) مسؤولية التدريب.

التمرين

بالعمل مع مدير استمرارية الأعمال (BC)/التعافي من الكوارث (DR) بواسطة تكنولوجيا المعلومات، سينظَم منسق نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS) نظام تمارين "قاعة الدراسة" على استمرارية الأعمال تجرى سنوياً في الأحوال المثالية.

# 3 التنفيذ

• الاستجابة والتعافي؛

• التفعيل وإلغاء التفعيل.

سيتولى الموظف المسؤول المفوض مسؤولية تفعيل وإلغاء تفعيل خطة استمرارية الأعمال.

# 4 الاستعراض

• سينُفذ الالتزام والمراقبة والاستعراض والمراجعة؛

• يتولى منسق نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS) مسؤولية تسهيل الالتزام والمراقبة والمراجعة بالتنسيق مع وحدة المراجعة الداخلية؛

• سيُستعرض أي حدث يتطلب تفعيل خطة استعادة الأنشطة لتُستخلص منه الدروس المستفادة وأفضل الممارسات، ولإدخال تغييرات على الخطط إذا كان ذلك مناسباً. وبالمثل، سيُستعرض أي حدث يتطلب خطة تعافي بواسطة تكنولوجيا المعلومات لاستخلاص الدروس المستفادة. وسيتولى منسق نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS) مسؤولية التأكد من إجراء استعراضات لاستخلاص الدروس المستفادة، بالعمل مع مدير استمرارية الأعمال (BC)/التعافي من الكوارث (DR) إذا كان الأمر ينطوي على خطة التعافي من الكوارث بواسطة تكنولوجيا المعلومات (IT DR)؛

• يجب سنوياً استعراض نظام إدارة استمرارية الأعمال (BCMS) بشكل عام وخطة استمرارية الأعمال، على وجه الخصوص؛

• التعافي من الكوارث بواسطة تكنولوجيا المعلومات (IT DR) هو قدرة عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمة على دعم وظائف الأعمال الحرجة بمستوى مقبول في غضون فترة زمنية محددة سلفاً بعد وقوع خلل؛

• يشكل التعافي من الكوارث بواسطة تكنولوجيا المعلومات جزءاً من نظام إدارة استمرارية الأعمال (BCMS). وهناك سياسة بشأن التعافي من الكوارث بواسطة تكنولوجيا المعلومات تكمل سياسة خطة استمرارية الأعمال، وهناك خطة إجمالية بشأن التعافي من الكوارث بواسطة تكنولوجيا المعلومات تكمل بالمثل خطة استمرارية الأعمال؛

• تُدعَم خطة التعافي من الكوارث بواسطة تكنولوجيا المعلومات بخطط استعادة خدمات تكنولوجيا المعلومات التجارية (BITSRP) وبخطط استعادة خدمات تكنولوجيا المعلومات لدى دائرة خدمات المعلومات (ISDITRP) وهي خطط التعافي التقنية التفصيلية بعد خلل يصيب مباشر ة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات التجارية أو البنية التحتية لدائرة خدمات المعلومات/بيئتها على التوالي؛

• ستُستعرض سنوياً خطط استعادة خدمات تكنولوجيا المعلومات التجارية (BITSRP) وخطط استعادة خدمات تكنولوجيا المعلومات لدى دائرة خدمات المعلومات (ISDITRP)؛

• يتولى مدير استمرارية الأعمال (BC)/التعافي من الكوارث (DR) بواسطة تكنولوجيا المعلومات مسؤولية إدارة هذه الخطط التقنية.

الملحق 2

إدارة الأزمات

يشمل الهيكل التنظيمي لإدارة الأزمات ما يلي:

• سياسة إدارة الأزمات؛

• مساءلة إدارية؛

• تعيين فريق إدارة الأزمات (CMT) وفريق الاستجابة التشغيلية (ORT)؛

• المبادئ التوجيهية وإجراءات التشغيل الموحدة (SOP)؛

• برنامج تدريبي؛

• الالتزام واستعراض الإجراءات بعد اتخاذها؛

وقد أُجريت تمارين "قاعة الدراسة" لفريق إدارة الأزمات خلال عامي 2018 و2019.

وقد صُمم هيكل إدارة الأزمات لأزمات تخص الاتحاد الدولي للاتصالات، مع العلم أن المقر الرئيسي والمكاتب الإقليمية أو الميدانية يمكن أن تتعرض لأزمة تشمل وكالات الأمم المتحدة وصناديقها وبرامجها الأخرى وتتطلب عضوية منظمات إضافية في مركز عمل فريق إدارة الأزمات.

الاتصالات خلال الأزمات

هناك عنصران أساسيان للاتصالات خلال أزمات تتعرض لها المنظمة:

• قدرة الموظفين على استقبال وإرسال معلومات السلامة والأمن الهامة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع؛ وتمكنهم من طلب المساعدة العاجلة من شعبة السلامة والأمن (SSD)؛

• امتلاك المنظمة لهيكل فعّال للاتصالات المؤسسية الداخلية والخارجية خلال الأزمات.

اتصالات الموظفين خلال الأزمات

تقدم شعبة السلامة والأمن (SSD) قدرة الاتصالات التشغيلية خلال الأزمات، وتقوم بذلك عند الضرورة بالتنسيق مع قسم الأمن والسلامة في مكتب الأمم المتحدة في جنيف (UNOG DSS) أو مع موظفي الأمن والسلامة الأمميين الموجودين في مراكز عمل الاتحاد الأخرى ذات الصلة، أو مواقع الأحداث على امتداد العالم.

وقام الاتحاد الدولي للاتصالات بتجربة وتقييم شبكة الاتصالات والتحليلات الأمنية ​​(SCAAN) وعمد إلى الشراكة مع المنظمة الدولية للهجرة (IOM) لاعتماد استخدام هذه الشبكة لجميع الموظفين العاملين في المكاتب الإقليمية ومكاتب المناطق بما في ذلك مكتب الاتصال في نيويورك ومن يكثرون السفر في المقر الرئيسي وأي موظف آخر في المقر الرئيسي. يختار تمكينه بشبكة SCAAN.

ويقدم تطبيق SCAAN سعة وقدرة على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع لتلبية متطلبات اتصالات موظفي الاتحاد خلال الأزمات.

وتم تزويد جميع موظفي الاتحاد بهاتف ذكي رسمي تم تنزيل تطبيق SCAAN عليه.

الاتصالات المؤسسية خلال الأزمات

فيما يتعلق بالاتصالات المؤسسية الخارجية والداخلية خلالالأزمات، يعد رئيس شعبة الاتصالات الاستراتيجية (SCD)، بدائرة التخطيط الاستراتيجي والإدارة (SPM) عضواً رئيسياً في فريق إدارة الأزمات (CMT) وهو فعّال في تقديم التوجيه في الوقت المناسب لأعضاء فريق إدارة الأزمات بشأن الاتصالات خلال الأزمات، استناداً إلى أفضل الممارسات الحالية للاتصالات خلال الأزمات في نظام إدارة الأمن في الأمم المتحدة (UNSMS) ولدى فريق الأمم المتحدة للاتصالات خلال الأزمات (UNCG) التابع لإدارة الأمم المتحدة لشؤون الإعلام.

وقد صيغت إجراءات التشغيل الموحدة (SOP) لأعضاء فريق إدارة الأزمات (CMT) فيما يخص الاتصالات خلال الأزمات ليصار إلى إدراجها ضمن سياسة إدارة الأزمات ومبادئها التوجيهية.

الدعم والاستجابة على الصعيد الأمني

تقدم شعبة السلامة والأمن (SSD) بالاتحاد هذه القدرة في المقر الرئيسي، بمعية شركة Protectas التي يستعان بحراسها ذوي اللباس الرسمي، وعند الضرورة بالتنسيق مع شرطة جنيف ومع قسم الأمن والسلامة في مكتب الأمم المتحدة في جنيف.

وضمن مراكز العمل الإقليمية ومكاتب المناطق، وفي الأحداث العالمية أو الإقليمية للاتحاد، يقدم رئيس شعبة السلامة والأمن (SSD) قدرة إسداء المشورة والتوجيه على الصعيد الأمني، بما في ذلك تقييمات المخاطر، ويمكنه تنسيق أو تسهيل الدعم الأمني المقدم من سلطات الطوارئ في البلد المضيف وقسم الأمن والسلامة في مكتب الأمم المتحدة المحلي.

الاستجابة لحوادث الإصابات الجماعية

في حال نشوب أزمة تنطوي على إصابات جماعية ضمن المقر الرئيسي، سينسق رئيس شعبة السلامة والأمن (SSD) استجابة الفرز شبه الطبي الرئيسية، جنباً إلى جنب مع منسق نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS) والمستشار الطبي والممرض بالخدمة الطبية (MS)، ومستشار الموظفين، إذا كانوا جميعهم على رأس عملهم وقت وقوع الحادث الحرج.

بالإضافة إلى ذلك، يرجح أن تحضر خدمات الطوارئ في كانتون جنيف، بما في ذلك اختصاصيو الإسعاف والشرطة والإطفاء وسيدخلون مباني الاتحاد بموافقة مفوضة. وقد استخدم المستشار الطبي بالخدمة الطبية دليل حوادث الإصابات الجماعية في مكتب الأمم المتحدة في جنيف بالتنسيق مع سلطات صحة كانتون جنيف لصياغة مبادئ توجيهية مماثلة خاصة بالاتحاد الدولي للاتصالات.

وضمن مراكز العمل الإقليمية ومكاتب المناطق، أو مراكز العمل التي تجري فيها الأحداث الدولية أو الإقليمية للاتحاد، تتضمن اتفاقات البلد المضيف المعنية وخطط أمن المناطق التابعة للأمم المتحدة، وخطط سلامة وأمن الأحداث، أحكام استجابة مماثلة بشأن موظفي الاتحاد والمندوبين والزوار.

إدارة الأزمات - دعم الموظفين والناجين وأسرهم

لا مفر خلال الأزمات من أن يواجه الموظفون والناجون وأسرهم وأعضاء فريق إدارة الأزمات ضغوطاً تتجاوز طاقاتهم وقد يتطلبون بالتالي دعماً متخصصاً أثناء الأزمة وبعدها.

ويقف مستشار الموظفين على أهبة الاستعداد لتقديم/تنسيق الدعم الأولي المطلوب والدعم على المديين المتوسط ​​والطويل بعد الأزمات للموظفين والناجين وأسرهم في المقر الرئيسي وضمن المكاتب الميدانية. ويمكن لمستشار الموظفين النفاذ إلى شبكة تديرها وحدة إدارة الإجهاد الناتج عن الحوادث الخطيرة التابعة لإدارة الأمم المتحدة لشؤون الأمن.

ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ