

# طلب مواد الإغاثة الأساسية من المخزونات العالمية للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

04 ديسمبر 2024

## النقاط الرئيسية

- أكمل استمارة طلب مواد الإغاثة الأساسية والمتوفرة على الشبكة الداخلية بشكل صحيح وتأكد من صحة جميع المعلومات
- تأكد من إكمال أمر الشراء الداخلي/ الخاص بالرسوم بين الوحدات للسلع وفقاً لبرنامج Cloud ERP مع تضمين حقول مخططات صحيحة
- نسّق بشكل استباقي ووثيق مع وحدة إدارة إمدادات الطوارئ وفريق دائرة إدارة الإمدادات من أجل تنسيق شحنات مواد الإغاثة الأساسية
- تأكد من جاهزية جميع الترتيبات الميدانية المتعلقة بالتخليص الجمركي والإعفاء الضريبي والنقل والتخزين وتوزيع مواد الإغاثة الأساسية
- تجنب النقل الجوي لمواد الإغاثة الأساسية لعمليات الطوارئ عندما يكون ذلك ممكناً نظراً لاحتمال ارتفاع تكاليف هذا النقل بشكل كبير، وينبغي النظر في خيارات النقل الأخرى أولاً قبل اعتماد خيار النقل الجوي

## 1. لمحة عامة

إن مخزونات الطوارئ العالمية أو إدارة المخزون العالمي التابعة للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين هي شبكة من المستودعات تم إنشاؤها في عام 2011 بهدف تخزين مواد الإغاثة الأساسية وغيرها من الإمدادات الحيوية بشكل مسبق في مواقع استراتيجية حول العالم من أجل ضمان تحقيق استجابات سريعة وأكثر استدامة لحالات الطوارئ المتزامنة. وتتواجد مخزونات المفوضية في سبع مناطق، وهي: أكرا وعمّان وكوبنهاغن ودوالا ودبي ونيروبي وبنما سيتي (انظر [الخريطة التفاعلية لإدارة المخزون العالمي](#) للحصول على تفاصيل حول هذه المواقع والمخزون والتغطية). ويحتوي كل واحد من هذه المواقع على قائمة بمواد الإغاثة الأساسية والتي هي جزء من [كتالوج مواد الإغاثة الأساسية الخاص](#)

**بالمفوضية**، كما يتضمن بعضاً من مواد الإغاثة الأساسية الأكثر احتياجاً والتي توزعها المفوضية وتسلمها إلى الأشخاص النازحين قسراً وعديمي الجنسية أثناء الاستجابة للطوارئ. إن هذا المدخل يصف الإجراءات الحالية اللازمة لطلب مواد الإغاثة الأساسية والإفراج عنها من المخزونات العالمية بغرض الاستجابة لحالات الطوارئ وذلك بالاعتماد على وحدات برنامج Cloud ERP الجديد. كما يحتوي المدخل على روابط لنماذج واستمارات ذات صلة يُعتبر استخدامها أمراً إلزامياً.

## 2. الصلة بعمليات الطوارئ

2.1 إن تخزين مواد الإغاثة الأساسية بشكل مسبق في مواقع استراتيجية يسمح للمفوضية بنشر الإمدادات الضرورية في مناطق الطوارئ في جميع أنحاء العالم بكفاءة، مما يزيد من قدرة المفوضية على الاستجابة لتقديم مواد الإغاثة الأساسية عالية الجودة بشكل سريع وبمواصفات أكثر ملاءمة للبيئة بشكل متزايد وبأقل تكلفة ممكنة.

2.2 عندما يتم إعلان حالة الطوارئ في أي مكان يمكن لعمليات القُطر أن تطلب مواد الإغاثة الأساسية من هذه المخزونات من خلال وحدة إدارة إمدادات الطوارئ في المقر الرئيسي عن طريق تعبئة وتقديم [استمارة طلب التخطيط الخاص بمواد الإغاثة الأساسية والإفراج من إدارة المخزون العالمي](#)، وهذه الاستمارة متاحة على الشبكة الداخلية الخاصة بدائرة إدارة الإمدادات. تحتوي الاستمارة على الأسعار المحدثة لمواد الإغاثة الأساسية إضافة لما يقدر بـ 20% من التكاليف للنقل البحري والبري ويجب أن تُرسل إلى صندوق البريد الخاص بوحدة إدارة إمدادات الطوارئ على [HQSMSESMU@unhcr.org](mailto:HQSMSESMU@unhcr.org) مع إرسال نسخة إلى [turayi@unhcr.org](mailto:turayi@unhcr.org) و [abdo@unhcr.org](mailto:abdo@unhcr.org). تعتمد المهلة الزمنية لتسليم هذه المواد على الموقع المطلوب. في الحالات العاجلة يمكن تسليم مواد الإغاثة الأساسية عن طريق جسر جوي، إلا أن ذلك ينبغي أن يكون الملاذ الأخير نظراً لما يرتبط بوسيلة النقل هذه من تكاليف باهظة وبصمة كربون عالية تؤثر على البيئة.

2.3 تحتوي مخزونات المفوضية على مواد الإغاثة الأساسية المدرجة أدناه. للحصول على المواصفات التفصيلية، يرجى الرجوع إلى [كتالوج مواد الإغاثة الأساسية الخاص بالمفوضية والمتوفر على الشبكة الداخلية الخاصة بدائرة إدارة الإمدادات](#):

|                                       |
|---------------------------------------|
| خيام عائلية (مقاومة للحريق)           |
| أقمشة تربولين بلاستيكية مقواة (4X5)   |
| لفافات تربولين بلاستيكية مقواة (4X50) |
| مطابخ/ مجموعات للطبخ (النوع ب)        |

|                                        |
|----------------------------------------|
| بطانيات صوف - حرارية متوسطة            |
| بطانيات صوف - حرارية عالية             |
| جراكن مياه قابلة للطي جزئياً (10 لتر)  |
| ناموسيات                               |
| حصائر للنوم اصطناعية                   |
| حصائر للنوم اصطناعية - معاد تدويرها    |
| دلاء بلاستيكية عالية التحمل (14 لتراً) |
| مصابيح الطاقة الشمسية                  |
| وحدات تخزين متنقلة (10X24m)            |

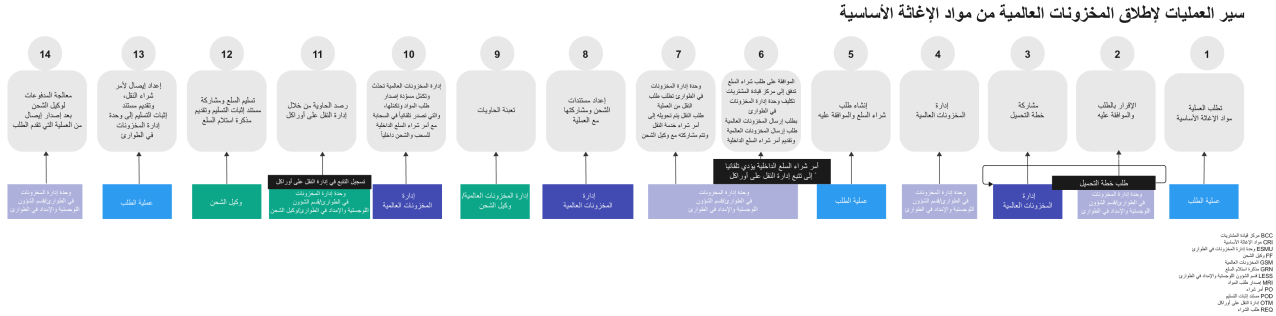
2.4 إذا تجاوزت طلبات مواد الإغاثة الأساسية ما هو متاح في المستودعات، تعمل دائرة إدارة الإمدادات على إعطاء الأولوية لعمليات التسليم بناءً على مستوى وحجم حالات الطوارئ المعلنة إضافة إلى تاريخ استلام الطلبات فضلاً عن الاحتياجات التشغيلية الكلية.

2.5 عند التخطيط لحالات الطوارئ، ينبغي أخذ [المخاطر](#) التالية في الاعتبار:

- إذا تدهورت الأوضاع الأمنية، فقد يؤدي ذلك إلى إعاقة تسليم مواد الإغاثة الأساسية بسبب الأضرار التي قد تلحق بشبكة الطرق وقنوات التوزيع. ويجب مراجعة خيارات التسليم بعناية مع وحدة إدارة إمدادات الطوارئ التابعة لدائرة إدارة الإمدادات على مستوى المقر الرئيسي في بودابست قبل تنفيذ خطة التسليم. وقد تتعرض خطوط الإمداد المستخدمة في توزيع مواد الإغاثة الأساسية للقطع أو الإعاقة، ولذلك يجب أن تتجنب في مرحلة التخطيط أن تعتمد على مصدر أو طريق وحيد.
- إن إمداد مواد الإغاثة الأساسية لعمليات الطوارئ بشكل متأخر قد يكون مكلفاً للغاية. يُعد الاعتماد على الجسر الجوي أكثر تكلفة بكثير من استخدام النقل البري أو المشتريات المحلية، كما يترك بصمة كربونية عالية تؤثر على البيئة.
- عند اختيار مصدر إمداد محلي للحصول على مواد الإغاثة الأساسية، فسيكون من الضروري إعطاء الأولوية لما هو متاح في السوق من سلع مستدامة.
- يجب استخدام شعارات المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين باللغة الإنجليزية عند التعامل مع جماهير عالمية. ونظراً لأن مواد الإغاثة الأساسية تتمتع بظهور على المستوى العالمي فيجب استخدام الشعار على هذه المواد باللغة الإنجليزية فقط. تتيح المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين مرجعاً يفيد في وضع شعارها على كل واحدة من المواد الواردة في كتالوج مواد الإغاثة الأساسية.

### 3. سير العملية

إن سير العملية الوارد أدناه يوضح الخطوات المطلوبة لطلب مواد الإغاثة الأساسية من إدارات المخزون العالمي التابعة للمفوضية باستخدام برنامج Cloud ERP.



يمكن الاطلاع على سير العملية في ملف إلكتروني بصيغة PDF متوفر كمرفق منفصل مع هذا المدخل من دليل العمل في حالات الطوارئ.

1. اطلب مواد الإغاثة الأساسية من خلال تقديم **استمارة طلب التخطيط الخاص بمواد الإغاثة الأساسية والإفراج من إدارة المخزون العالمي**، والمتاحة على الشبكة الداخلية الخاصة (إنترنت) بدائرة إدارة الإمدادات. فضلاً عن ذلك، عليك التأكد من تقديم كل المعلومات المطلوبة والتحقق من توفر الميزانية اللازمة لما تطلبه من مواد الإغاثة الأساسية بالاعتماد على التكاليف الواردة في هذه الاستمارة. بمجرد الانتهاء من ذلك، أرسل الاستمارة إلى وحدة إدارة إمدادات الطوارئ على البريد الإلكتروني: [HQSMSESU@unhcr.org](mailto:HQSMSESU@unhcr.org)، مع إرسال نسخة إلى [abdo@unhcr.org](mailto:abdo@unhcr.org) و [turayi@unhcr.org](mailto:turayi@unhcr.org) وتأكد من أن ترد بسرعة على طلبات وحدة إدارة إمدادات الطوارئ للحصول على معلومات إضافية.
2. بمجرد استلام الطلب والتحقق منه، فإن وحدة إدارة إمدادات الطوارئ تقر باستلامه وتوافق على طلب الحصول على مواد الإغاثة الأساسية ومن ثم تطلب خطة التحميل من إدارة المخزون العالمي ذات الصلة.
3. تُصدر إدارة المخزون العالمي خطة التحميل التي طلبتها وحدة إدارة إمدادات الطوارئ وتشاركها لتُستخدم في طلب عروض النقل.
4. بعد أن تتم مشاركة تأكيد مقترح وحدة إدارة إمدادات الطوارئ مع العملية التي طلبتها التي تحتوي على الأصناف المعروضة والكميات (خطة التحميل)، يتم طلب شراء للبضائع.
5. يصدر طلب الشراء عن عملية الطوارئ التي قدمت الطلب وتُطلب الموافقة على طلب الشراء للسلع في برنامج Cloud ERP.
6. عندما تحتاج عملية الطوارئ لسلع معينة تتم مشاركة طلب شراء موافق عليه مع وحدة إدارة إمدادات الطوارئ عبر

البريد الإلكتروني. تتم معالجة هذا الطلب من خلال Buyer Command Center في Cloud ERP. وبعد ذلك تخصص وحدة إدارة إمدادات الطوارئ الكميات الواردة في طلب الشراء من إدارات المخزون العالمي التي تتولى عملية الإرسال. وهذا يؤدي إلى توليد أمر شراء داخلي لمواد الإغاثة الأساسية والذي يضمن تحويل الأموال لكي يتم الإفراج عن المواد من قبل إدارة المخزون العالمي. ويؤدي أمر الشراء الداخلي أيضاً إلى بدء عملية رصد تلقائية عبر نظام Oracle Transport Management.

7. عند استلام عروض النقل لطلب عرض الأسعار من قبل وحدة إدارة إمدادات الطوارئ أو إدارات المخزون العالمي، يتم استعراض العروض من قبل العملية التي قدمت الطلب بغية اختيار أفضل عرض يلبي الاحتياجات. بعد ذلك، تطلب وحدة إدارة إمدادات الطوارئ من العمليات التي قدمت الطلب أن تنشئ طلب شراء لخدمات النقل وتخصيصه لمشتري واحد في وحدة إمداد الطوارئ. يُنشئ المشتري في وحدة إمداد الطوارئ أمر الشراء الذي ينتقل تلقائياً إلى أعلى مسؤول عن الإمداد في العملية التي قدمت الطالب بغية الحصول على الموافقة. تُتابع وحدة إدارة إمدادات الطوارئ الموافقة على أمر الشراء، ومن ثم ترسل أمر الشراء إلى وكيل الشحن الذي تم اختياره.

8. تتولى وحدة إدارة إمدادات الطوارئ أو إدارات المخزون العالمي جميع ترتيبات الشحن لعمليات الطوارئ التي تطلب مواد إغاثة أساسية. وتتلقى عمليات الطوارئ نسخاً من مستندات الشحن لتتمكن من التقدم بطلب للحصول على إعفاءات ضريبية واستيفاء متطلبات الاستيراد الأخرى ذات الصلة من أجل التخليص الجمركي لمواد الإغاثة الأساسية. إن عمليات الطوارئ التي تطلب المواد يجب أن تطلع على الإجراءات الموضوعة من قبل الحكومة المضيفة وأن تتابع التخليص الجمركي وتصاريح الاستيراد والإعفاءات الضريبية وغيرها من المتطلبات لضمان إمكانية الإفراج عن مواد الإغاثة الأساسية بشكل سريع عند الوصول.

9. لن يتم تحميل الشحنة وإرسالها إلا بعد أن تعطي عملية الطوارئ الضوء الأخضر بناءً على موافقة وكيل التخليص الجمركي أو إصدار شهادات الإعفاء الضريبي ذات الصلة. ويتم توجيه وكلاء الشحن لاستلام المواد وشحنها من إدارة المخزون العالمي فقط بعد تلقي هذا الضوء الأخضر من عملية الطوارئ. ومع ذلك، في حال تم الحصول على الضوء الأخضر من عملية الطوارئ دون الحاجة للتقديم للحصول على شهادات الإعفاء الضريبي، فيمكن أيضاً عندها إرسال الشحنات.

10. إن كان سيتم نقل المواد جواً، فسيُطلب من عملية الطوارئ القيام بما يلي:

◦ التواصل مع هيئات الطيران المحلية للتأكد من أن المطار يمكنه استقبال الطائرة التي يُخطط لاستخدامها. بعض المطارات لا تتمتع بالقدرة الفنية المطلوبة لهبوط الطائرات كبيرة الحجم.

◦ ترتيب تصاريح الهبوط والتحليق، والتأكد من الحصول على جميع التصاريح المطلوبة وتأمين الإعفاء من الإتاوات وما إلى ذلك.

◦ الطلب من السلطات المحلية إعفاء الشحنة من الضرائب قبل وصولها إلى المطار.

◦ التأكد من امتلاك المطار لمعدات تفريغ للطائرة التي ستحمل البضائع.

11. تتولى إدارة المخزون العالمي تحديث وإكمال إصدار الإفراج عن المواد الذي يتم توليده تلقائياً في برنامج Cloud ERP مع أمر الشراء الداخلي للسلع للاستلام والشحن الداخلي.

12. يتم تسجيل الشحنات الدولية وتتبع حركة الحاويات بواسطة نظام Oracle Transport Management، كما يتم رصدها من قبل وحدة إدارة إمدادات الطوارئ.

13. في حال عدم استخدام المصطلح التجاري "التسليم في المكان"، فإن العمليات التي طلبت المواد ستكون مسؤولة عن ترتيب جميع إجراءات النقل المحلية لنقل مواد الإغاثة الأساسية والتخليص الجمركي لها وصولاً إلى الوجهة النهائية وضمان توفر مرافق التخزين للمواد حتى يتم توزيعها.

14. عند وصول مواد الإغاثة الأساسية وتسليمها، تشارك عملية الطوارئ إثبات التسليم ومذكرة استلام البضائع

للتأكد استلام المواد، ويتم بعد ذلك مشاركة نسخة من مذكرة استلام البضائع مع وحدة إدارة إمدادات الطوارئ.

15. تنشئ عملية الطوارئ إيصلاً في برنامج Cloud ERP لأمر الشراء الخاص بالنقل بعد تقديم إثبات التسليم إلى وحدة إدارة إمدادات الطوارئ.

16. وتتم مشاركة رقم الإيصال مع فريق وحدة إدارة إمدادات الطوارئ الذي يتولى بعد ذلك عملية الدفع إلى وكيل الشحن مقابل خدمات النقل وذلك عند إصدار الإيصال من قبل عملية الطوارئ.

## مرحلة ما بعد الطوارئ

يُتوقع من العمليات على المدى الطويل أن تلبي احتياجاتها من مواد الإغاثة الأساسية من خلال عمليات شراء من موردين محليين أو إقليميين أو دوليين في ضوء اتفاقيات إطارية عالمية. ويمكن للعمليات التي تستمر على مدى أطول وتواصل في توفير مواد الإغاثة الأساسية للأشخاص النازحين قسراً وعديمي الجنسية أن تطلب مواد الإغاثة الأساسية من المخزونات العالمية أيضاً، حيث إن شبكة إدارات المخزون العالمي على مستوى العالم أيضاً تُستخدم في دعم احتياجات التوزيع المتواصلة في العمليات التي تتم في غير حالات الطوارئ. ومع ذلك، فإن دائرة إدارة الإمدادات لن تلبي هذه الطلبات إلا إذا كان المخزون غير مخصص لعمليات الطوارئ.

## القائمة المرجعية: الإرشادات الرئيسية وخطوات العملية

- قبل طلب مواد الإغاثة الأساسية من إدارة المخزون العالمي، يجب أن تخطط عمليات الطوارئ لاحتياجاتها من مواد الإغاثة الأساسية مع الشركاء في البلد. فيما يلي مجموعة من الأسئلة التي يلزم إدراجها في تقييم الاحتياجات وفي عملية التخطيط:

▪ ما هي مجموعة مواد الإغاثة الأساسية القياسية المطلوبة لكل أسرة (نوع المادة والكمية لكل

أسرة)؟

- ما هي الكمية المتوفرة أساساً من كل صنف من أصناف مواد الإغاثة في البلد/المخزونات الحالية؟
- ما هو الوقت المقدر لتسليم مواد الإغاثة الأساسية من إدارة المخزون العالمي؟
- ما هي الأصناف التي يمكن شراؤها محلياً؟

• قبل طلب أصناف مواد الإغاثة الأساسية، لا بد لعمليات الطوارئ أيضاً من معرفة ما إذا كان بإمكانها تلبية احتياجاتها من مواد الإغاثة الأساسية عن طريق المشتريات المحلية أو الإقليمية أو الدولية بموجب إحدى الاتفاقيات الإطارية القائمة.

• بالنسبة لمواد الإغاثة الأساسية، فإن المشتريات المحلية تخضع للمشورة الفنية الصادرة عن المقر الرئيسي. ولذلك يتوجب على عمليات الطوارئ التي تخطط لإجراء عمليات مشتريات محلية لمواد الإغاثة الأساسية التواصل مع البريد الإلكتروني: [HQSMSCRI@unhcr.org](mailto:HQSMSCRI@unhcr.org) للتشاور من أجل تحديد مدى استدامة المواصفات الفنية قبل إكمال عمليات الشراء. ويتمشى ذلك مع [إجراءات التشغيل الموحدة للمفوضية بشأن إدارة الطلبات والعقود الخاصة بمواد الإغاثة الأساسية والمواد الأخرى والتي تديرها شعبة الطوارئ والأمن والإمداد/دائرة إدارة الإمدادات](#).

• يجب أن تخطط عمليات الطوارئ لاحتياجاتها من مواد الإغاثة الأساسية في أقرب وقت ممكن من أجل تجنب الثغرات في مسار التسليم. وفي حين تتوافر إمكانية تلبية الاحتياجات الفورية من خلال طلب مواد الإغاثة الأساسية من المخزونات العالمية، إلا أن العمليات بحاجة إلى أن تخطط وتشرع في شراء ما لديها من احتياجات طويلة الأمد بما يتجنب الثغرات ويقلل من الاعتماد على المخزونات العالمية.

• يجب أن تتأكد عمليات الطوارئ من قدرتها على تمويل تكلفة مواد الإغاثة الأساسية التي تشتريها (وفقاً للتكاليف المنصوص عليها في استمارة طلب الإفراج عن مواد الإغاثة الأساسية)، بما في ذلك النسبة المقدرة بـ 20% والمخصصة للنقل البحري والبحري. وفيما يتعلق بالشحن الجوي، فإن التكلفة التقديرية ينبغي أن تُقدّم من قبل وحدة إدارة إمدادات الطوارئ.

• ينبغي على عمليات الطوارئ التي تطلب المواد أن تعيّن موظفاً مسؤولاً عن الإمداد أثناء حالة الطوارئ، والتأكد من وجود عدد كافٍ من موظفي الإمداد لضمان التسليم الفعال.

• إن موظفي الإمداد المسؤولين، والذين يشكلون جزءاً من وحدة إدارة الإمدادات في حالات الطوارئ التابعة لدائرة إدارة الإمدادات، هم جهات اتصال رئيسية في جميع الأمور المرتبطة بالإفراج عن مواد الإغاثة الأساسية من المخزونات العالمية للمفوضية. ويتعين عليهم كذلك رصد عملية المشتريات لضمان التسليم والاستلام لشحنات مواد الإغاثة الأساسية بشكل فعال في عملية الطوارئ، بما في ذلك التنسيق مع وكلاء الشحن والجهات الفاعلة الأخرى ومتابعة الشحنات على برنامج ERP Cloud وعلى نظام Oracle Transportation Management.

- بهدف ضمان التسليم السلس وتجنب تحمّل رسوم التخزين (الاحتجاز/غرامة التأخير)، فإنه يجب على العمليات القطرية أن تتأكد من الحصول على جميع التنازلات/الإعفاءات الضريبية اللازمة في الوقت المناسب حتى يمكن الإفراج عن المواد من ميناء الدخول مباشرة بعد وصولها.

- عندما يلزم نقل المواد جواً من أجل الاستجابة لإحدى حالات الطوارئ، فسيكون على موظفي الإمدادات التابعين للمفوضية في عملية الطوارئ التأكد من معالجة جميع الترتيبات اللوجستية المطلوبة وكذلك الحصول على الموافقات للإعفاء الضريبي وعلى جميع التصاريح اللازمة في وجهة الشحن فوراً حتى يتسنى لوحدة إدارة إمدادات الطوارئ في دائرة إدارة الإمدادات ترتيب إجراءات الجسر الجوي بكفاءة.

## 4. المعايير

إن مبادئ المشتريات الخاصة بالمفوضية وكذلك المعايير والمؤشرات المدرجة في مدخل المشتريات في حالات الطوارئ والوارد في دليل العمل في حالات الطوارئ كلها تنطبق على العمليات الموضحة في هذا المدخل بشأن الإفراج عن مواد الإغاثة الأساسية من إدارة المخزون العالمي.

## 5. الروابط

[كتالوج مواد الإغاثة الأساسية الخاص بالمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين... وحدة إدارة إمدادات الطوارئ التابعة للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين... استمارة طلب الإفراج وقائمة أسعار إدارة المخزون العالمي الجديدتان](#)

## 6. جهات الاتصال الرئيسية

صندوق البريد الخاص بوحدة إمدادات الطوارئ في دائرة إدارة الإمدادات: [HQSMSESMU@unhcr.org](mailto:HQSMSESMU@unhcr.org) مع إرسال نسخة إلى [turayi@unhcr.org](mailto:turayi@unhcr.org) و [abdo@unhcr.org](mailto:abdo@unhcr.org)