

الاستجابة المبكرة لحالات الطوارئ

05 يناير 2025

النقاط الرئيسية

- ينبغي دائماً استشارة الأمن الميداني التابع للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أو إدارة شؤون السلامة والأمن قبل الشروع بأي مهمة ميدانية تتعلق بحالة طوارئ ما في الميدان ويجب أن يتم ذلك عند اتخاذ قرار/تعليمات إدارية بشأن المهمة
- ينبغي الحصول على معلومات تفصيلية عن الظروف المحلية وذلك من الشركاء التنفيذيين الرسميين أو العاملين في الميدان وغيرهم من منظمات الأمم المتحدة و/أو المنظمات غير الحكومية الدولية/الوطنية التي تنشط في الموقع/المنطقة التي تشهد حالة الطوارئ
- يجب التأكد من تمتع فريق البعثة بالتكوين المناسب بما في ذلك وجود موظفين ذوي مهارات متنوعة ويمتلكون خبرات في مجال الطوارئ، خاصة إذا كانت هناك حاجة للقيام بمهمة تمتد لفترة طويلة
- ينبغي منح أعضاء فريق البعثة أدواراً وظيفية داعمة بما في ذلك وظائف الأمن والشؤون الإدارية والمالية والموارد البشرية إذا كان فريق البعثة لا يتضمن موظفين من تلك المجالات الوظيفية. ويكتسب ذلك أهمية خاصة في حالة المهمات الميدانية التي تتميز بمستوى عالٍ من الصعوبة وتعمل في مناطق نائية دون إمكانية حصولها على الدعم الفني عن بعد من المكاتب المجاورة
- إذا كان من الضروري إرسال بعثات بشكل متكرر إلى الموقع/المنطقة التي تشهد حالة طوارئ، فينبغي العمل مع الأمن الميداني/إدارة شؤون السلامة والأمن على تحديد مواقع تتمتع بالأمان ليتم إنشاء مراكز عمل مؤقتة ومخصصة فيها لتيسير العمل اليومي لأعضاء البعثة

1. لمحة عامة

تواجه المفوضية في كثير من الأحيان عمليات طوارئ تتطلب اتخاذ إجراءات فورية، وقد يتم ذلك أحياناً قبل الإعلان عن حالة الطوارئ بوقت طويل أو قد تكون تلك العمليات ذات طبيعة محلية أو قصيرة المدى مما لا يؤدي لإعلان رسمي لحالة

الطوارئ. ويتم في مثل هذه الظروف تقديم الدعم الخاص بحالة الطوارئ من قبل موظفين من داخل البلد الذي يشهد حالة الطوارئ أو عن طريق العمليات الموجودة في البلدان المجاورة. إن مهمات الطوارئ هذه التي يتم القيام بها في المناطق المتضررة غالباً ما تكون عاملاً أساسياً لتحديد حجم حالة الطوارئ وللمساعدة في اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن الخطوات اللاحقة بما في ذلك تحديد ما إذا كان سيتم توسيع نطاق الاستجابة وإعلان حالة الطوارئ. وبالرغم من ذلك توكل هذه المهمات في كثير من الأحيان لأفرقة ميدانية صغيرة لا تكون مجهزة بشكل كامل للتعامل مع أي عمليات طوارئ واسعة النطاق وتفتقر للموارد اللازمة للقيام باستجابة مُجدية خاصة عند مواجهة حالة طوارئ تتصاعد سريعاً (كعمليات النزوح الجماعي والأزمات الناجمة عن المخاطر الطبيعية وما إلى ذلك). يلخص هذا المدخل بعض الخطوات الأساسية وأفضل الممارسات التي توصلت لها المفوضية بعد عقود من الخبرة في أنشطة الطوارئ في هذا المجال.

2. الصلة بعمليات الطوارئ

غالباً ما تحدث حالات الطوارئ بشكل غير متوقع وتبدأ بشكل سريع. ولذلك فقد يكون الموظفون الموجودون أساساً في المنطقة والأقرب إلى موقع الطوارئ هم الوحيدين القادرين على القيام بمهمات كتنقيص الحقائق المبكر وتقييم الاحتياجات وحتى تقديم الاستجابة الأساسية. ويشمل ذلك بشكل رئيسي الموظفين من المكاتب المجاورة داخل البلد وكذلك العمليات الموجودة في بلدان مجاورة والعاملة في بعثات عابرة للحدود. وكثيراً ما يلزم إرسال بعثات إلى مناطق المعابر الحدودية الدولية التي تشهد عبور الأشخاص ملتمسي اللجوء أو التي يرغب أولئك الأشخاص بعبورها. وفي مثل هذه الحالات يكون من المطلوب في كلا جانبي الحدود أن تتم مراقبة حركة العبور وكذلك تقديم المساعدة للأشخاص الذي أُجبروا على الفرار. إن مراعاة سلامة ورفاه جميع موظفي المفوضية المشاركين في البعثات الميدانية وعمليات الاستجابة المبكرة هو أمر في غاية الأهمية.

منذ تأسيس المفوضية في عام 1950 كانت دائماً إحدى أبرز الجهات المستجيبة لحالات الطوارئ المتعلقة باللاجئين والنازحين داخلياً، وما زالت تقوم بذلك الدور حتى اليوم، وهذا ما ساعدها على اكتساب ثروة من المعرفة والخبرات التي تراكمت لديها في مجال عملياتها الميدانية. وفي حين تمت الاستفادة من معظم تلك المكاسب في تطوير إرشادات عملية وسياسات ذات صلة إلا أن بعض الدروس المستفادة قد لا تترجم إلى قواعد معيارية ويكتفى باستخدامها كنماذج توضح أفضل الممارسات. يحتوي هذا المدخل على بعض تلك الدروس مع إبقاء المجال مفتوحاً لإضافة المزيد منها من أجل إنشاء قاعدة معلومات شاملة لأفضل الممارسات وتسخيرها لخدمة الجهات المستجيبة التي تستجيب أولاً لحالات الطوارئ الميدانية. إن قاعدة المعلومات ستساعد تلك الجهات في ما تقوم به من جهود لتقديم أعلى مستوى من الفعالية في توفير الحماية للأشخاص النازحين وعديمي الجنسية.

3. التوجيه الرئيسي

3.1 الأمن والأمان

على الرغم من وجود مدخلات منفصلة تغطي اعتبارات كل من [الأمن والسلامة](#) إلا أنه من الضروري التأكيد على أهميتها بالنسبة للاستجابة المبكرة لحالات الطوارئ خاصة عندما يتم تقديم الدعم من خلال أفرقة محلية/إقليمية تقوم بهذا العمل

بشكل مؤقت في غياب عملية استجابة مُفرّغة لهذا الغرض.

- إن جميع المهام الميدانية في المواقع/المناطق التي تشهد حالات الطوارئ يجب أن تتم مع الأمن الميداني أو إدارة شؤون السلامة والأمن، أو ينبغي على الأقل أن تجري بالتنسيق معهم/تحظى بموافقتهم.
- إذا لم يكن هناك حضور على المستوى المحلي لموظفي الأمن الميداني التابع للمفوضية أو لإدارة شؤون السلامة والأمن فسيكون من الضروري إقامة تواصل مباشر مع أقرب نقطة يتواجدون فيها أو مع دائرة الأمن الميداني التابعة لشعبة الطوارئ والأمن والإمداد من أجل التنسيق لأي جوانب متعلقة بالأمن والسلامة بما في ذلك التحضيرات للبعثة والموافقات اللازمة لها.
- إذا لم يحتوي فريق البعثة على أعضاء من موظفي الأمن التابعين للأمن الميداني أو لجهة أخرى، فسيكون من المستحسن ألا يتضمن الفريق إلا موظفين ذوي خبرة وأن يكون من بين أعضائه على الأقل سائقون وموظفون من الميدان/الحماية يتمتعون بخبرات ميدانية ذات صلة وخاصة بحالات الطوارئ.
- كجزء من التحضيرات للبعثة وبالتعاون مع الأمن الميداني/إدارة شؤون السلامة والأمن، ينبغي على قادة/أعضاء الفريق التواصل مع وكالات الأمم المتحدة الأخرى وشركاء المفوضية الرسميين والتنفيذيين بالإضافة إلى أي منظمات غير حكومية دولية/وطنية عاملة في المنطقة التي تشهد حالة الطوارئ. إن الهدف من ذلك التواصل هو الحصول على معلومات تكون على أكبر قدر ممكن من التفصيل وتتعلق بالوضع على الأرض والظروف الأمنية بالإضافة لأي معلومات أخرى قد تكون ذات صلة بالمهمة.
- قبل السفر، يجب على الأمن الميداني أو إدارة شؤون السلامة والأمن التواصل مع ممثلي السلطات إذا كانت هناك حاجة للحصول على أي موافقات للبعثة أو تصاريح أخرى للعبور/السفر بأمان أو إذا كان ينبغي على البعثة/يمكن لها أن تتلقى الدعم من قبل السلطات المركزية.
- عند الوصول إلى موقع البعثة في الميدان سيكون من الضروري التواصل مع ممثلي السلطات المحلية و/أو وكالات إنفاذ القانون الحكومية خاصة في المناطق التي قد تشكل الحوادث الأمنية فيها خطراً على أعضاء فريق البعثة حتى وإن حصلت البعثة على الموافقات المطلوبة من الأمن الميداني/إدارة شؤون السلامة والأمن.

3.2 التقييمات الخاصة بالموقع/المنطقة التي تشهد حالة الطوارئ

في حين أن تركيز البعثات قد يكون مُنصباً على الوصول إلى السكان المحتاجين إلى الحماية يتعيّن على أعضاء الفريق المسؤولين عن القضايا الإدارية إجراء تقييم مبكر للظروف التي من شأنها أن تساعد في عملية صنع القرار لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة في المنطقة لبعثات وعمليات ميدانية أطول بما في ذلك التأسيس لتمثيل للمفوضية. ينبغي أن يشمل ذلك إقامة تواصل مع ممثلي وكالات الأمم المتحدة الأخرى والشركاء الرسميين أو التنفيذيين و/أو المنظمات غير الحكومية

الدولية/الوطنية إن كانت أي منها تعمل في الموقع/المنطقة.

- ينبغي التعرف على ما إذا كان أي من الشركاء المذكورين أعلاه يتمتع بتدابير أمنية خاصة به و/أو موظفين قد يساعدون فريق بعثة المفوضية في حال استدعت الحاجة، كما يتعين الحصول على أي تفاصيل إضافية حول الوضع الأمني والتشغيلي العام في الموقع/المنطقة التي تشهد حالة الطوارئ.
- ينبغي التحقق مما إذا كان أي من الشركاء لديه مكاتب أو تواجد يومي في الموقع/المنطقة التي تشهد حالة الطوارئ ومعرفة إمكانية استخدامها لغرض القيام بشكل مشترك باستضافة أعضاء فريق الطوارئ في الوقت الراهن أو في المستقبل إلى أن تقرر المفوضية ما إذا كانت ستؤسس تمثيلاً مؤقتاً أو دائماً/رسمياً.
- يمكن تأسيس تمثيل مؤقت في أحد مراكز الاستقبال أو المرافق المشابهة التي أنشأتها السلطات أو الأمم المتحدة أو الشركاء من المنظمات غير الحكومية، سواء المحلية أو الدولية، إلا أن ذلك يتطلب حصول تلك الأماكن على تقييم إيجابي من قبل الأمن الميداني/إدارة شؤون السلامة والأمن. — ويمكن كذلك النظر في استخدام أحد الأبنية التجارية أو الخاصة لاستضافة التمثيل المؤقت بشرط الحصول على موافقة الأمن الميداني/إدارة شؤون السلامة والأمن. ويُنصح أيضاً بأن يقوم أحد أعضاء الفريق المتفرغين للقضايا الإدارية باستكشاف إمكانيات تأسيس تمثيل أكثر استدامة وذلك بالتعاون مع الأمن الميداني أو إدارة شؤون السلامة والأمن أو أي من أفراد الأمن الموجودين في الموقع والتابعين للشركاء. وذلك من شأنه أن يفيد في إثراء فريق إدارة الطوارئ بالخيارات التي ستساعد في تحديد شكل التمثيل الميداني المستقبلي، إذا لزم الأمر. للحصول على الدعم التقني بشأن تحديد مباني مناسبة للاستخدام على المدى الطويل يُنصح الزملاء بالتواصل مع قسم البنية التحتية العالمية.
- قد يتعين أيضاً التحقق من إمكانية توفر الشروط الملائمة لإقامة الموظفين لمدة أطول خاصة في حال عدم وجود مؤسسات تجارية (مناسبة) تقدم مثل هذه الخدمات أو إذا كانت تلك الخدمات غير مقبولة من الناحية الأمنية. ويمكن أن يشمل ذلك استئجار شقق أو منازل خاصة إذا تم الحصول على الموافقة الأمنية اللازمة من قبل الأمن الميداني/إدارة شؤون السلامة والأمن.
- ينبغي إجراء تقييم لما هو متوفر في المنطقة من وسائل الاتصال (الهاتف الثابت والمحمول بالإضافة إلى الإنترنت) والمرافق المصرفية وكذلك مدى توفر المواد الغذائية وغير الغذائية (للاستفادة منها من قبل الموظفين وفي عمليات الإغاثة).
- عند التواصل مع المؤسسات أو الأفراد على المستوى المحلي بغرض استكشاف الخيارات لتقديم أي نوع كان من الخدمات، سيكون من الضروري عدم تقديم أي التزامات بالنيابة عن المفوضية دون الحصول على تعليمات صريحة بشأن ذلك من إدارة المكتب القطري/الإقليمي أو من المقر الرئيسي.

◦ عند التخطيط للالتزامات والمدفوعات ينبغي التقيد بقواعد المشتريات والنظر في الوقت اللازم للحصول على التفاصيل الكاملة للموردين وتسجيل البائعين الجدد في برنامج C-ERP. ويتعين أيضاً توضيح المتطلبات الخاصة بالمفوضية للموردين لضمان معرفتهم بما لهم وما عليهم.

◦ يرجى الانتباه إلى أن التمثيل المؤقت يكون خياراً متاحاً بشكل استثنائي فقط، وذلك في غياب وجود مكتب تمثيل رسمي وعندما يلزم الحفاظ على تمثيل آني أو يومي فقط بداعي الأنشطة لفترة محدودة من الوقت أو إلى أن يتم اتخاذ الترتيبات اللازمة لإنشاء تمثيل دائم!

3.3 التمثيل المؤقت

إذا تم إنشاء تمثيل مؤقت سيكون من المهم ضمان توفر الوظائف الأساسية للمكتب من أجل دعم أعضاء بعثة الطوارئ الذين يقدمون الحماية أو الإغاثة للسكان النازحين وعديمي الجنسية.

◦ إن الفندق الذي تمت الموافقة عليه لإقامة فريق البعثة يُستخدم بشكل طبيعي كنقطة تجمع وغالباً ما يكون بمثابة مكتب ارتجالي لأعضاء البعثة وبالتالي يمكن اعتباره كمكتب تمثيل مؤقت. إذا كان هناك ما يستدعي الإقامة لفترة أطول سيكون من الضروري التفاوض على استخدام مرافق المؤتمرات والاتصالات (يجب تأكيد الرسوم ونوع طريقة التعاقد المُستخدمة قبل الشروع باستخدام تلك المرافق وبموافقة قائد فريق البعثة أو الزملاء في المكتب القطري/الإقليمي أو فريق إدارة الطوارئ).

◦ في حال لم يكن خيار الفندق متاحاً ينبغي استكشاف الخيارات الأخرى المتوفرة كأن تتم استضافة البعثة في مرافق تابعة لوكالات الأمم المتحدة الأخرى أو في المرافق التي تديرها الحكومة والمستخدمه لدعم جهود الإغاثة في حالة الطوارئ. وإذا تتطلب الأمر المشاركة في تحمل التكاليف أو سدادها بشكل كامل فينبغي استشارة المكتب القطري/الإقليمي أو قائد فريق إدارة الطوارئ من أجل الحصول على قرار بشأن ذلك قبل إبداء الموافقة أو تقديم أي التزامات. ومن الجدير بالانتباه إلى أن المكتب القطري/الإقليمي قد يقوم بتسيير الدفعات المقدمة أو اتخاذ ترتيبات أخرى على المستوى المركزي دون الحاجة إلى تسديد أي دفعات في الميدان.

◦ إذا لم يتوفر أي من الخيارين أعلاه أو اقتصر وجودهما على فترة محددة فينبغي اتخاذ الترتيبات اللازمة لإنشاء مكان منفصل خاص بالتمثيل المؤقت للمفوضية. وقد يكون ذلك على شكل وحدة متنقلة منفصلة (خيمة أو مبنى جاهز أو ما شابه) يمكن شراؤها محلياً أو الحصول عليها من الشركاء داخل مركز الاستقبال/اللجوء أو أي مرفق مشابه تم وضعه للاستخدام المجاني من قبل الوكالات المشاركة في جهود الإغاثة. إذا كانت هناك حاجة إلى أي ترتيبات تجارية فيجب إبلاغ فريق إدارة الطوارئ و/أو المكتب القطري/الإقليمي من أجل الحصول على الموافقة والتوجيه (قد يقترحون أيضاً إمكانية أن تلجأ المفوضية للنظر في [طلب المباني الجاهزة/الوحدات النموذجية من الشركاء الاحتياطيين](#) لاستخدامها لهذا الغرض). وكما هو مذكور أعلاه فإن المكتب القطري/الإقليمي قد يجد حلاً على المستوى المركزي.

◦ يُعد تأمين إمدادات المياه والكهرباء (بما في ذلك المولدات الاحتياطية) أمراً مهماً جداً في جميع الحالات التي تُستخدم فيها حلول قائمة بذاتها للتمثيل المؤقت (ما عدا أول سيناريوهين أعلاه حيث يستفاد فيهما من الفنادق أو المكاتب القائمة أساساً لدى الشركاء). إذا كانت هناك حاجة إلى مولدات إما كمصدر أساسي أو احتياطي فيجب التفكير في استئجار مولدات على المدى القصير أو شراء مولدات صغيرة (محمولة أو مثبتة على مقطورة) بالإضافة لإمدادات كافية من الوقود بعد الحصول على موافقة فريق إدارة الطوارئ أو المكتب القطري/الإقليمي.

◦ إن وجود **خطة إخلاء** أساسية يُعد أمراً إلزامياً سواء تمت استضافة التمثيل المؤقت في مكان منفصل أو داخل مجمع قائم أساساً بإدارة الشركاء أو السلطات. في حال تمركز البعثة في مجمع فسيكون على الأمن الميداني أو جهة التنسيق المعنية بالقضايا الإدارية التأكد من إدراج موظفي المفوضية في خطط الإخلاء الموجودة إذا كان ذلك مقبولاً لدى الشركاء الذين يستضيفون فريق المفوضية.

◦ يجب أن يكون جميع أعضاء البعثة على دراية بأن الغاية الوحيدة من التمثيل المؤقت هي تيسير عملهم اليومي وأنه يجب عدم معاملته على أنه مكتب تمثيل رسمي (بحيث لا توجد مساحات لاستقبال الحالات الفردية أو الزوار الخارجيين وما شابه ذلك وهو ما يتم عادةً توفيره عند افتتاح مكاتب رسمية لما يحققه من فائدة على مستوى سلامة الموظفين وتهيئة ظروف عمل طبيعية). إذا كان من الضروري جداً استقبال حالات فردية أو زوار خارجيين آخرين في الأماكن المؤقتة فيجب على الأمن الميداني تقديم تعليمات واضحة حول كيفية تأمين ذلك (إذا كان ذلك داخل مبنى يعود لأحد الشركاء أو في مجمع تسيطر عليه السلطات فإنه سيتطلب أيضاً إجراء مشاورات والحصول على موافقات وتصاريح مسبقة من الجهات التي يعود المكان لها).

◦ لا يُسمح بالمبيت/إقامة الموظفين في أي من مرافق التمثيل المؤقت باستثناء الفنادق أو بعض المباني الأخرى التي تمت الموافقة على استخدامها لإقامة فريق البعثة.

3.4 اعتبارات عامة بشأن الشؤون الإدارية/المالية/الموارد البشرية/الإمدادات

لا يمكن لأي مهمة طوارئ أو بعثة مؤقتة أن تكون بديلاً عن المكتب الدائم حتى وإن استمر عملها لفترة أطول إلا أنه غالباً ما ينبغي في حالات الطوارئ أن تكون بعض الوظائف المعينة جاهزة للعمل على الفور خاصة إذا لم يكن بالإمكان توفيرها عن بعد. وما يزيد الأمر تعقيداً هو أنه في كثير من الحالات فإن أولئك الذين يستجيبون أولاً أو أعضاء بعثات الطوارئ المبكرة لا يكونون من ذوي الوظائف المتخصصة كالإدارة/المالية أو الموارد البشرية أو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو الإمدادات.

يجوز لجهة التنسيق الخاصة بالشؤون الإدارية/المالية/الموارد البشرية أو غيرها أداء وظائف بسيطة فقط أو العمل بموجب توجيهات وتعليمات مباشرة من المكتب القطري/الإقليمي أو من أعضاء فريق إدارة الطوارئ المعنيين بإدارة تلك الوظائف.

في بعثات الطوارئ التي لا تشمل أدواراً خاصة بالشؤون الإدارية/المالية/الموارد البشرية أو الإمدادات يكون من الضروري تعيين جهة تنسيق معنية بهذه الوظائف (ويفضل الاعتماد على زملاء من ذوي الخبرات ذات الصلة). وحتى إن لم يتمكن

الموظفون المعينون في هذه المهمة من أداء تلك الوظائف فسيكونون مسؤولين عن التواصل مع الزملاء المعيّنين بها في المكتب القطري أو مع أعضاء فريق إدارة الطوارئ على المستوى المركزي.

إن جهة التنسيق المالية التي تتلقى السلف التشغيلية نقداً يجب أن تدرك أن هذه الأموال (التي تكون نقداً أو شيكات في معظم الحالات) هي بعهدتها وحدها فقط وأنها من المفترض أن تضمن الحفاظ عليها بشكل مناسب مع تقديم تقرير كامل عن استخدام تلك الأموال عند العودة من البعثة بما في ذلك إعادة جميع الأصول النقدية غير المستخدمة إلى حساب المفوضية. يجب استشارة مستشار شؤون الأمن الميداني/الزملاء في مجال الأمن قبل اتخاذ القرار بشأن الحد الأقصى لمبلغ السلفة وما إذا كان ينبغي منحه لعضو واحد فقط في الفريق أو تقسيمه على عدد من الأعضاء بغية تقليل المخاطر. يجب استكشاف الخيارات المتمثلة بتقديم دفعات غير نقدية كالتحويلات المصرفية وتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول وما إلى ذلك لاستخدامها في الدفع للموردين أو في تقديم المساعدات النقدية. يُرجى أيضاً الاطلاع على المدخل الخاص بالشؤون المالية: [الإدارة والشؤون المالية](#)

ينبغي لجهة التنسيق المعنية بالإمدادات/المشتريات أن تطلب من وحدة الإمداد بالمكتب القطري معلومات عن الموردين المحليين أو الدوليين الموجودين، ويجب أن تكون تلك المعلومات تغطي المنطقة التي تتم فيها الاستجابة لحالة الطوارئ بالإضافة للسلع أو الخدمات المقدمة وكذلك الاتفاقيات الإطارية التابعة للمفوضية والتي يتم استخدامها. قد لا يكون التعاقد بشأن بعض السلع والخدمات قد تم مع المفوضية نفسها بل مع وكالات أخرى تابعة للأمم المتحدة مع تمكن المفوضية من استخدام تلك السلع والخدمات (تعاقد التعاقد). يمكن الاطلاع على القواعد بشأن [مناقصات/مشتريات المسار السريع](#) الخاصة بحالات الطوارئ المعلنة من المستويات من 1 إلى 3.

ينبغي لجهة التنسيق المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تضمن توفر [الاتصالات](#) من خلال جميع الوسائل المتاحة (الهاتف المحمول/الإنترنت المحمول والهاتف عبر الأقمار الصناعية وأجهزة الاتصال اللاسلكي ذات تردد عالٍ جداً) كخيارات أولية وثانوية. ينبغي طلب التوجيه والدعم الفني بالإضافة إلى المعدات من المكتب القطري أو من المقر الرئيسي.

إن جهة التنسيق المعنية بالإدارة/الموارد البشرية والتي تلقت تعليمات بتكليف أي من الموظفين بمهام معينة يجب ألا تقدم أي التزامات لأي فرد دون الحصول على تعليمات صريحة من المكتب القطري/الإقليمي أو من أعضاء فريق إدارة الطوارئ. ويكتسب ذلك أهمية خاصة في حالة السائقين وموظفي الأمن حديثي التعيين بحيث لا يُسمح لهم بالبدء في العمل قبل الحصول على تصريح طبي كامل، بينما بالنسبة للموظفين الآخرين فتكون شهادة السلامة الصحية كافية لمدة ثلاثة أشهر بشرط استلام الإثبات من قبل مسؤول الشؤون الإدارية/الموارد البشرية. وبالنسبة لجميع القواعد الأخرى الخاصة بالموارد البشرية، يرجى مراجعة هذه المداخلات. ويلزم الانتباه إلى ضرورة تقديم طلب في الوقت المناسب للحصول على تصريحات للمرشحين المدرجين في القائمة النهائية نظراً لأن العملية قد تستغرق وقتاً أطول ولا يمكن توظيف أي من المرشحين قبل الحصول على تصريح النزاهة.

ينبغي لجهة التنسيق المعنية بالإدارة تحديد مورد للوقود وإنشاء ضوابط أساسية لإدارة الوقود للمركبات الرسمية (أو وسائل النقل الأخرى التي تتضمن محركات احتراق تتطلب الوقود) و/أو المولدات. ويجب أن تشمل تلك الضوابط على الأقل سجلات تضم جميع المشتريات وعميات تعبئة المركبات أو المولدات، أو كلاهما، بالوقود. وينبغي أن يكون قائد الفريق مسؤولاً عن المراجعة المنتظمة لتلك السجلات في حال استمرت البعثة بعملها لفترة أطول. لمزيد من التفاصيل حول مصادر المركبات وإدارة الأسطول، يرجى الاطلاع على المدخل بشأن [إدارة أسطول المركبات](#)

يجب على جهة التنسيق المعنية بالإدارة أيضاً التأكد من التزام الموظفين بساعات العمل اليومية العادية مع تنظيم المناوبات في حالات العمل على مدار 24 ساعة. يتعين على جهة التنسيق أن تتشاور مع فريق الموارد البشرية في المكتب القطري/الإقليمي للحصول على التوجيهات وللموافقة على مراقبة حضور/عمل الموظفين لأغراض المطالبات المحتملة المتعلقة بساعات العمل الإضافية/الإجازات التعويضية (أو الفروقات المتعلقة بالمناوبات الليلية إن كانت قيد الاستخدام). لمزيد من التفاصيل، يرجى الاطلاع على المدخل بشأن [ساعات العمل والحضور في حالات الطوارئ](#)

ينبغي لجهة التنسيق المعنية بالشؤون الإدارية أيضاً ضمان الالتزام بالمبادئ الأساسية للسرية وحماية المستندات في حال الحاجة إلى فتح ملفات شؤون الموظفين من أجل الموظفين الذين تم تعيينهم حديثاً، وذلك بالتشاور الوثيق مع فريق الموارد البشرية في المكتب القطري/الإقليمي وكذلك مع مستشار شؤون الأمن الميداني/الزملاء العاملين في مجال الأمن. يُرجى الاطلاع على مزيد من التفاصيل في المدخل بشأن [إدارة السجلات](#)

قد يكون على جهة التنسيق المعنية بالشؤون الإدارية قيادة عملية تحديد موقع مكتب جديد للمفوضية عندما لا يكون هناك تمثيل دائم للمفوضية في المنطقة أو عندما تؤدي حالة الطوارئ الجديدة إلى زيادة القوة العاملة بحيث تصبح مباني المكتب الموجودة غير قادرة على استيعابها. وقد يتضمن ذلك الانتقال إلى مباني مكتبية إضافية أو فتح مكاتب جديدة. يمكن الاستفادة من [قسم البنية التحتية العالمية](#) للحصول على الدعم عن بُعد أو داخل البلد، كما تتوفر في هذا القسم قائمة مرجعية تفيد في إرشاد الزملاء العاملين في الميدان.

3.5 توقف وفكر!

المخاطر الأكثر شيوعاً والدروس المستفادة	مزيد من الإرشادات لتجنب ظهور المخاطر
ارتفاع معدل دوران الموظفين مقابل المساواة وتحقيق الاستقرار في سياق بعثة الطوارئ/الموظفين المعيّنين لفترات قصيرة	التوظيف في حالات الطوارئ
ضوابط داخلية ضعيفة مع عدم وضوح في الهيكليات والاختصاصات والتسلسل الإداري وانعدام وجود إجراءات التشغيل الموحدة المناسبة	تخصيص أدوار ومسؤوليات لأعضاء الفريق وتأسيس روتين يومي وأسبوعي.
عدم وجود تدابير لحفظ الأموال النقدية بالإضافة لوجود العديد من الأمناء غير المُكلفين وإساءة استخدام/خسارة الأموال النقدية	خطة تفويض السلطة وإدارة المدفوعات
عدم إنشاء نظام لتتبع السفر ووجود مطالبات قديمة متعلقة بالسفر	تعيين جهة تنسيق وإنشاء نظام تتبع لحضور الموظفين وحركتهم. ساعات العمل والحضور في حالات الطوارئ
ساعات عمل طويلة وإرهاق/إنهاك	ساعات العمل والحضور في حالات الطوارئ الراحة والاستجمام
الاحتيال/الفساد وإساءة استخدام الموارد (المدفوعات والموارد البشرية والفواتير الطبية للموظفين) وثائق الاعتماد الزائفة والخاصة بالتوظيف (الشهادات والمراجع)	أداة إدارة المخاطر: منع الاحتيال (unhcr.org)
عدم الالتزام بإجراءات المشتريات وإعداد الفواتير المزدوجة	المشتريات
الافتقار إلى وجود الحرص الواجب	أداة إدارة المخاطر: واجب الحرص والصحة والسلامة المهنيّتان والأمن (unhcr.org)
أنشطة تقديم المساعدات النقدية دون وجود هيكليات دعم مناسبة للموظفين أو إجراءات تشغيل موحدة/آليات	تدخلات معتمدة على الأموال النقدية
الاستخدام الخاص غير المصرّح به لأصول المفوضية	إدارة الأصول
يمكن لغياب الانتباه والوعي والمعرفة أثناء تأسيس المكتب أن يؤدي إلى مشاكل طويلة الأمد وتحمل نفقات للتجهيز التحسيني وظهور قيود متعلقة بالمساحة ومحددات مادية فضلاً عن انخفاض الروح المعنوية والحماية للموظفين.	قسم البنية التحتية العالمية

القائمة المرجعية للاعتبارات المتعلقة بقائد فريق الاستجابة المبكرة للطوارئ

- التأكد من أن فريق الاستجابة المبكرة هو فريق متعدد الوظائف بشكل حقيقي ويشتمل على جميع الكفاءات والمهارات اللازمة؛ تخصيص أدوار ووظائف لكل عضو وفقاً لذلك.
- إنشاء فريق دعم يعمل عن بعد في البلد أو المكتب الفرعي أو الميداني، وطلب المساعدة خاصة فيما يتعلق بالوظائف التي لا يغطيها فريق الطوارئ.
- عدم التنقل دون الحصول على تصريح أمني. البقاء على اتصال مع ضابط الأمن الميداني و/أو إدارة شؤون السلامة والأمن من أجل الحصول بانتظام على تحديثات أمنية وتقييمات للمخاطر المتعلقة بالمنطقة وطرق الوصول والمواقع والمباني/الهياكل.
- تغطية احتياجات الفريق أولاً (المياه والغذاء والنقل/الوقود والكهرباء والاتصالات/وسائل الاتصال وظروف العمل والسكن) من أجل ضمان الالتزام بواجب الحرص وتحقيق الاستجابة التنفيذية.
- على الرغم من الحاجة الملحة إلى اتخاذ إجراءات ينبغي أخذ الوقت الكافي لإنشاء الهيكليات والعمليات وتوزيع المسؤوليات من أجل تنفيذ الضوابط والموازنات التي تخفف من المخاطر التي يتم تحديدها.
- التواصل مع وكالات الأمم المتحدة الأخرى والشركاء المحليين والدوليين بغية تحقيق الدعم المتبادل والاستجابة التنفيذية التكميلية.
- نظراً لأن عمليات المشتريات ستشكل جزءاً من أي استجابة، ينبغي التعاون بشكل وثيق مع جهات التنسيق المعنية بالمشتريات (الإمدادات والإدارة/الشؤون المالية) للحصول على التوجيه والدعم. العمل بأقرب وقت ممكن على استكشاف الخيارات المتاحة للدفع للموردين مقابل السلع والخدمات.
- عند إنشاء تمثيل محلي حتى لو كان مؤقتاً، ينبغي مراعاة القواعد والإجراءات المتعلقة بالتوظيف (الخاصة بالموارد البشرية) والعقود (الإيجارات وعميات الشراء) وضمان استدامة المباني على المدى الطويل (بما يتوافق مع قسم البنية التحتية العالمية).
- حماية الأصول والبيانات والمستندات أثناء التنقل أو في المواقع المؤقتة.

4. الروابط

[المكاتب وأماكن السكن المؤقتة الخاصة بالموظفين في حالات الطوارئ عملية فتح مكتب](#)

5. جهات الاتصال الرئيسية

للحصول على نصائح وإرشادات، يرجى التواصل على البريد الإلكتروني HQEMHAND@unhcr.org