

أيزو ٢٢٣٢٠

المواصفة القياسية الدولية

الترجمة الرسمية  
Official translation  
Traduction officielle

الأمن المجتمعي – إدارة الطوارئ – متطلبات الاستجابة للحوادث

*Societal security —Emergency management Requirements for incident response*  
(E)

*Error! Reference source not found.* (F)

[ISO 22320:2011](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4c7960a3-e18b-42fb-bde6-25504658e172/iso-22320-2011)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4c7960a3-e18b-42fb-bde6-25504658e172/iso-22320-2011>

طبعت في الأمانة المركزية ISO في جنيف، سويسرا كترجمة عربية رسمية بالإنابة عن ١٠ هيئات أعضاء في ISO التي أعتمدت دقة الترجمة ( انظر القائمة في صفحة ii ).

الرقم المرجعي  
ISO 22320/2011 (A)  
الترجمة الرسمية

©ISO 2011



**إخلاء مسؤولية (تنويه)**

قد يحتوي هذا الملف (PDF) على خطوط مُدمجة ، وبموجب سياسة الترخيص لـ Adobe فإنه يمكن طباعة هذا الملف أو الإطلاع عليه ، على ألا يتم تعديله ما لم تكن الخطوط المُدمجة فيهِمُرخصة و مُحَمَّلة في الحاسوب الذي يتم فيه التعديل . و تتحمل الأطراف - عند تنزيل هذا الملف - مسؤولية عدم الإخلال بسياسة الترخيص لـ Adobe، في حين أن السكرتارية العامة لايزو لا تتحمل أي مسؤولية قانونية حيال هذا المجال .

تعد الـ Adobe علامة تجارية مسجلة للشركة المتحدة لنظم الـ Adobe.

يمكن الحصول على جميع التفاصيل الخاصة بالبرامج المستخدمة في إنشاء هذا الملف من المعلومات العامة المتعلقة بملف (PDF) ، ولأجل الطباعة فقد حُسِّنت المتغيرات الداخلة في إنشاء (PDF)، حيث رُوحي أن يكون استخدام هذا الملف ملائماً لأعضاء المنظمة الدولية للتقييس ، وفي حالة حدوث أي مشكلة تتعلق بهذا الملف ، يُرجى إبلاغ السكرتارية العامة على العنوان المسجل أدناه.

**جهات التقييس العربية التي أعتمدت المواصفة**

- مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية
- هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس
- المعهد الجزائري للتقييس
- الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس
- الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية
- الهيئة العامة للصناعة
- الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس
- الهيئة اليمنية للمواصفات والمقاييس وضبط الجودة
- المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية
- هيئة المواصفات والمقاييس العربية السورية
- المركز الوطني للمواصفات والمعايير القياسية
- الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة



وثيقة حماية حقوق الطبع والنشر

أيزو ٢٠١١ ©

جميع الحقوق محفوظة. وما لك يرد خلاف ذلك، لا يجوز إعادة إنتاج أي جزء من هذا الإصدار أو استخدامه بأي شكل أو بأي وسيلة إلكترونية أو ميكانيكية بما في ذلك النسخ والأفلام الدقيقة دون إذن خطي إما من المنظمة الدولية للتقييس على العنوان أدناه أو احد الهيئات الأعضاء في المنظمة الدولية للتقييس في دولة الجهة الطالبة.

مكتب حقوق ملكية المنظمة الدولية للتقييس

الرمز البريدي: ٥٦-1211-Ch- جنيف ٢٠

هاتف: ٠٠٤١٢٢٧٤٩٠١١١

فاكس: ٠٠٤١٢٢٧٤٩٠٩٤٧

بريد إلكتروني: copyright@iso.org

الموقع الإلكتروني: www.iso.org

تم نشر النسخة العربية في ٢٠١٥

تم النشر في سويسرا

المحتويات	الصفحة
تمهيد	IV
مقدمة	V
١- المجال	١
٢- المراجع القياسية	١
٣- المصطلحات والتعاريف	١
٤- متطلبات القيادة والتحكم	٣
١/٤ عام	٣
٢/٤ نظام القيادة والتحكم	٣
٣/٤ العوامل البشرية	٦
٥- متطلبات المعلومات التنفيذية	٧
١/٥ عام	٧
٢/٥ معالجة المعلومات التنفيذية	٩
٣/٥ معايير معالجة المعلومات التنفيذية	١١
٦- متطلبات التعاون والتنسيق	١١
١/٦ عام	١١
٢/٦ التعاون	١٢
٣/٦ التنسيق	١٢
٤/٦ تبادل المعلومات	١٥
٥/٦ العوامل البشرية	١٥
ملحق أ (إعلامي) أمثلة	١٦
ملحق ب (معياري) معايير معالجة المعلومات التنفيذية	٢٠
ثبت المراجع	٢٢

## تمهيد

تشكل المنظمة الدولية للتقييس (ISO) واللجنة الدولية الكهروتقنية (IEC) نظام متخصص للتوحيد القياسي في جميع أنحاء العالم. وتشارك الهيئات الوطنية الأعضاء في المنظمين ISO أو IEC في عملية إعداد المواصفات الدولية من خلال اللجان الفنية التي تنشأها المنظمة المعنية للتعامل مع مجالات معينة من النشاط الفني. وتتعاون اللجان الفنية التابعة لكل من ISO و IEC في المجالات ذات الاهتمام المشترك. كما يشارك في العمل المنظمات الدولية والحكومية وغير الحكومية، ذات الصلة بمنظمتي IEC, ISO, وفي مجال تقييم المطابقة، فإن لجنة الأيزو الخاصة بتقييم المطابقة (كاسكو) هي المسؤولة عن إعداد المواصفات والأدلة الإرشادية الدولية.

وقد صيغت المواصفات الدولية وفقا للوائح الواردة في التوجيهات الصادرة عن كلا من ISO / IEC، الجزء الثاني.

و يتم توزيع مشاريع المواصفات الدولية على الهيئات الوطنية للتصويت. و يتطلب اصدار هذه المشاريع كمواصفات دولية موافقة ٧٥% على الأقل من الهيئات الوطنية التي يحق لها التصويت.

و نود لفت الانتباه إلى احتمالية أن تكون بعض عناصر هذه الوثيقة خاضعة لحقوق براءة الاختراع. و لن تتحمل المنظمة الدولية للتقييس (ISO) مسؤولية تحديد أي من هذه الحقوق أو جميعها.

الأيزو ٢٢٣٢٠ تم إعدادها من قبل اللجنة الفنية ISO/TC 223، الأمن المجتمعي.

(standards.iteh.)

ISO 22320:2011

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sstd/25504658e172/iso-22320>

## مقدمة

يشمل في السنوات الأخيرة كانت هناك العديد من الكوارث ، والهجمات الارهابية والحوادث الكبرى التي أظهرت أهمية الاستجابة الفعالة للحوادث من أجل إنقاذ الأرواح وتخفيف الأذى والضرر ، وضمان مستوى جيد من استمرارية الوظائف المجتمعية الأساسية. وتشمل هذه المهام الخدمات الصحية والإنقاذ ، وامتدادات المياه والغذاء ، والكهرباء ونقل الوقود. بينما في الماضي محور الاستجابة للحوادث كان وطنياً أو إقليمياً أو داخل المنشآت الواحدة ، اليوم وفي المستقبل هناك حاجة إلى اتباع نهج متعدد الجنسيات ومتعدد المنشآت. هذا هو نتيجة التبعيات للعلاقات الحكومية و غير الحكومية و التجارية والصناعية في جميع انحاء العالم.

هذه المواصفة القياسية الدولية تُمكن المنشآت العامة والخاصة للاستجابة للحوادث لتحسين قدراتهم في التعامل مع جميع أنواع حالات الطوارئ ( علي سبيل المثال : الازمات و الاضطرابات والكوارث). الوظائف متعددة الاستجابة للحوادث يتم مشاركتها بين المنشآت والوكالات مع القطاع الخاص والحكومة التي لديها مستويات مختلفة من المسؤولية. وبالتالي هناك حاجة لارشاد جميع الأطراف المعنية علي كيفية اعداد وتنفيذ استجابات فعالة للحوادث. هذه المواصفة القياسية الدولية سوف تستند علي الحد الادني من المتطلبات و تمكن المنشآت المعنية للعمل بكفاءة مُتلي مشتركة.

الاستجابة الفعالة للحادثة تحتاج إلي قيادة وتحكم منظم ، تنسيق وتعاون من أجل عمل التنسيق والتعاون واجراء عمليات القيادة وتسهيل تدفق المعلومات بين المنشآت المعنية و الوكالات والأطراف الأخرى. المساعدة عبر المنشأة أو المنطقة أو الحدود خلال الاستجابة للحادثة من المتوقع أن تكون مناسبة لاحتياجات السكان المتضررين وأن تكون مقبولة ثقافياً. وبالتالي المشاركة المجتمعية في تطوير وتنفيذ تدابير الاستجابة للحوادث أمر ضروري. تطلب المنشآت المعنية القدرة على مشاركة نهج مُوحد عبر الحدود الجغرافية والتنظيمية.

الاحتياجات من المعلومات فضلا عن المتطلبات المتعلقة بعملية إدارة المعلومات وهيكلها قد تمكن الصناعة لتطوير الحلول التقنية التي ستوفر التوافقية القصوى وفقا لاحتياجات تبادل المعلومات والاتصالات خلال الاستجابة للحوادث.

الاستعداد الفعال للحوادث وبرامج إدارة إستمرارية العمليات يمكن تنفيذها بإستخدام ISO/PAS 22399 وعن طريق إجراء تدريبات متعددة المنظمات بصورة منتظمة.

هذه المواصفة القياسية الدولية يُمكن استخدامها بمفردها أو مع غيرها من المواصفات التي وضعتها ISO/TC 223



## الأمن المجتمعي- إدارة الطوارئ – مستلزمات الاستجابة للحوادث

### ١- المجال

تحدد هذه المواصفة القياسية الدولية المتطلبات الأساسية للاستجابة الفعالة للحوادث وتقدم أساسيات القيادة والتحكم ، المعلومات التنفيذية ، التنسيق والتعاون من خلال نظام الاستجابة للحوادث. وتتضمن القيادة والتحكم في الهياكل التنظيمية والاجراءات ، تدعيم القرارات والمتابعة وإدارة المعلومات والتوافقية.

هذه المعايير أيضاً تحدد مستلزمات المعلومات التنفيذية للاستجابة للحوادث التي تحدد العمليات وأنظمة العمل ، جمع البيانات والإدارة لتقديم المعلومات الدقيقة المناسبة في الوقت المناسب. إنها أيضاً تقوم بتدعيم عملية القيادة والتحكم وكذلك التنسيق والتعاون داخليا من خلال المنشأة وخارجيا مع الأطراف المعنية الأخرى وتُحدد مستلزمات التنسيق والتعاون بين المنشآت.

تطبق هذه المواصفة القياسية الدولية لأي منشأة ( خاصة أو عامة أو حكومية أو غير ربحية) مشاركة في إعداد أو الاستجابة للحوادث علي المستوى العالمي أو المحلي أو الإقليمي أو الداخلي شاملاً المنشآت التي:

ا. تكون مسؤولة وتشارك في منع الحوادث وتحضيرات المقاومة،

ب. تقدم إرشاد وتوجيه للاستجابة للحوادث،

ت. تطور لوائح وخطط للقيادة والتحكم،

ث. تقوم بعمل تنسيق وتعاون عدد من الوكالات والمنشآت للاستجابة للحوادث،

ج. تقدم أنظمة معلومات وإتصالات للاستجابة للحوادث،

ح. تقوم بعمل أبحاث في مجال الاستجابة للحوادث ، المعلومات والإتصالات ونماذج المعلومات الفعالة،

خ. تقوم بعمل أبحاث في مجال تدخل الإنسان في الاستجابة للحوادث،

د. تكون مسؤولة عن الإتصالات والتفاعل مع الجمهور.

### ٢- المراجع التكميلية

الوثائق المرجعية التالية لا يمكن الإستغناء عنها لتطبيق هذه الوثيقة. بالنسبة للمراجع التي لها تاريخ محدد ، النسخة المذكورة هي التي تكون مطبقة. بالنسبة للمراجع التي ليس بها تاريخ، فإن آخر نسخة من المستندات المشار إليها يتم تطبيقها ( شاملة أي تعديلات).

- المواصفة القياسية الدولية ISO 22300 ، الأمن المجتمعي - التعاريف.

### ٣- المصطلحات والتعاريف

لأغراض هذه الوثيقة ، المصطلحات والتعريفات الواردة في المواصفة القياسية الدولية ISO 22300 والبنود التالية سوف يتم تطبيقها.

١/٣ القيادة والتحكم أنشطة لإتخاذ قرارات الهدف الموجه وتقييم الوضع والتخطيط وتنفيذ القرارات والتحكم في مؤثرات تنفيذ اجراءات مواجهة الحوادث.

ملحوظة :هذه العملية تتكرر بصفة مستمرة .

**٢/٣ نظام القيادة والتحكم** النظام الذي يدعم الإدارة الفعالة للطوارئ وذلك لجميع الوسائل المتاحة للاعداد والاستجابة للحوادث والاستمرارية و/ أو عمليات الاستعادة.

**٣/٣ التعاون** مسيرة من العمل والتعاون معا وذلك من أجل إهتمامات وقيم مشتركة بناءً على الإتفاق.

ملحوظة : تقوم المنشآت بالموافقة عن طريق التعاقد أو بترتيبات أخرى للمشاركة بمواردهم للاستجابة للحوادث مع بقائها مستقلة بخصوص البنية الهرمية الداخلية.

**٤/٣ التنسيق** الطريقة التي تعمل بها المنشآت المختلفة ( العامة أو الخاصة ) أو أقسام من نفس المنشأة تعمل معا لتحقيق الهدف العام.

ملحوظة ١: التنسيق يعمل علي تكامل أنشطة الاستجابة الفردية للأطراف المعنية ( شاملة المنشآت العامة أو الخاصة والحكومة) لتحقيق التآزر إلى المدى الذي يكون فيه الاستجابة للحوادث له هدف موحد وتنسيق الأنشطة من خلال تبادل معلومات دقيقة بخصوص أنشطة استجابة الحوادث.

ملحوظة ٢: تشترك جميع المنشآت في العملية للإتفاق على هدف مشترك للاستجابة للحوادث والموافقة على تنفيذ الإستراتيجيات بعملية إتخاذ القرارات بالإجماع.

**٥/٣ إدارة الطوارئ** عملية شاملة لمنع الطوارئ والتحكم في الأحداث التي يمكن أن تحدث.

ملحوظة :إدارة الطوارئ تستخدم عموما منهجية إدارة المخاطر لمنع الحوادث والاستعداد والاستعادة قبل و أثناء وبعد الأحداث التي يمكن أن تزعزع الإستقرار و/ أو الأحداث التخريبية.

**٦/٣ قيادة الحوادث** جزء من هيكل منظم للاستجابة للحوادث.

ملحوظة :قيادة الحوادث هي عملية تحدث داخل الهياكل القيادية التي تتطور خلال إدارة الحوادث.

**٧/٣ الاستعداد لمواجهة الحوادث** الأنشطة التي يتم إتخاذها للاستعداد لمواجهة الحوادث.

**٨/٣ الاستجابة للحوادث** إجراءات مُتخذة من أجل إيقاف أسباب خطر وشيك و/ أو التخفيف من العواقب المحتملة للأحداث المُزعزع للإستقرار أو التخريبية استعادة الحالة الطبيعية.

ملحوظة :الاستجابة للحوادث هي جزء من عملية إدارة الطوارئ.

**٩/٣ المعلومات** يتم معالجة البيانات وتنظيمها وتنسيقها لكي تعطي معنى.

**١٠/٣ المعلومات التنفيذية** المعلومات التي يتم صياغتها وتحليلها لفهم الحالة وتطورها المحتمل.

**١١/٣ المنشأة** مجموعة من الأفراد والتجهيزات مع ترتيب المسؤوليات والسلطات والعلاقات.

**أمثلة:** شركة أو نقابة أو منشأة أو مشروع أو معهد أو جمعية خيرية أو تاجر واحد أو جمعية أو وكالة أو أقسام أو مزيج منها.

ملحوظة ١: الترتيب منظم بشكل عام .

ملحوظة ٢: المنشأة يمكن أن تكون عامة أو خاصة.

ملحوظة ٣: يصلح هذا المصطلح لأغراض معايير نظام إدارة الجودة . مصطلح " المنشأة " تم تعريفه بشكل مختلف في ISO IEC Guide 2

المواصفة القياسية الدولية ISO 9000:2005 ، تعريف ١/٣/٣

ملحوظة ٤: المنشأة يمكن أن تكون مجموعة دائمة أو مؤقتة تم إنشائها خصيصا لأداء مهمة مُحددة ومحدودة.



#### ٤ - متطلبات القيادة والتحكم

١/٤ عام. بوجه عام القيادة والتحكم تشتمل علي المهام الآتية:

- ا- وضع وتحديث الأهداف والغايات للاستجابة للحوادث،
- ب- تحديد الأدوار والمسئوليات والعلاقات،
- ت- وضع القواعد والقيود والجدول الزمنية،
- ث- التأكد من الإلتزام القانوني وحماية الإلتزام،
- ج- مراقبة وتقييم وإعداد تقرير حول الموقف وتطوره،
- ح- تسجيل القرارات الرئيسية والإقتراضات،
- خ- إدارة الموارد،
- د- نشر المعلومات،
- ذ- إتخاذ القرارات والتواصل،
- ر- متابعة القرارات المُتخذة.

عندما تشترك منشآت عديدة، أو أجزاء مختلفة من المنشأة الواحدة في الاستجابة للحوادث

- ينبغي السعي لتوافق الأداء بشأن الأهداف العامة للمهمة بين المنشآت المعنية.
- ينبغي أن تسمح الهياكل والعمليات بإتخاذ القرارات التنفيذية علي حد أدنى مستوى ممكن والتنسيق والدعم المُقدم علي أعلى مستوى مطلوب.
- ينبغي أن تُناسب السلطة والموارد هذه المهمة.
- ينبغي على المنشآت تشجيع مشاركة المجتمع المحلي في تطوير وتنفيذ إجراءات الاستجابة للحوادث.

#### ٢/٤ نظام القيادة والتحكم

١/٢/٤ عام هدف نظام القيادة والتحكم هو تمكين المنشآت لتنفيذ إستجابات الحوادث بكفاءة وبشكل مستقل وكذلك بصورة مشتركة مع جميع الأطراف المعنية الأخرى لدعم جميع التدابير لإنقاذ الأرواح والحد من الآثار الضارة.

من أجل الاستجابة للحوادث ينبغي على المنشأة تنفيذ نظام القيادة والتحكم التي تتوافق مع التّشريعات واللوائح ذات الصلة وكذلك متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية.

إلى جانب إنشاء نظام القيادة والتحكم ، ينبغي على المنشأة بأسرع وقت ممكن تحديد الأسطر التالية من القيادة داخل كلاً من المنشأة و المنشآت الأخرى والجهات الفعالة والأطراف المعنية ( مثل: تعيين قائد الحادث).

- ا- الفهم المشترك لهدف المهمة،
- ب- الصورة التنفيذية المشتركة،
- ج- علاقات مع المنشآت الأخرى التي ليست ضمن خط القيادة،

د- تعيين الأفراد ذو السلطة المفوضة المناسبة لتصبح مسؤولة عن القيادة.

ينبغي أن تُؤخذ في الاعتبار كافة القضايا المشار إليها أعلاه أثناء التخطيط و الممارسات.

يجب على نظام القيادة والتحكم

- أن يكون قادر علي التحجيم لأنواع المختلفة للحوادث والأطراف المعنية،

- أن يكون قادر علي التكيف مع أي نوع من الحوادث،

- أن يكون قادر علي دمج مؤسسات الاستجابة للحوادث المختلفة والأطراف المعنية و

- يكون مرن لتطور الحادث ونتائج استجابات الحوادث.

لتحقيق هذه المهام يجب أن يتضمن نظام القيادة والتحكم:

- هيكل القيادة والتحكم ،

- عملية القيادة والتحكم و

- الموارد اللازمة لتنفيذ هيكل القيادة والتحكم

هيكل المنشأة وعمليات القيادة ينبغي أن تُوثق.

ملحوظة: عدد الأفراد والأدوار والمسؤوليات المشتركة في تنظيم القيادة والتحكم قد تختلف اعتماداً على مقياس الحادث.

**٢/٢/٤ الأدوار والمسؤوليات** هناك دور في المنشأة مثل قائد الحادث ويمكن تعريفه بأنه لديه كافة

المسؤولية للقيادة والتحكم داخل المنشأة ويكون هذا الدور مسئول عن:

- البدء والتنسيق وتولي المسؤولية عن كافة تدابير الاستجابة للحوادث،

- إنشاء المنشأة،

- النظر في عمليات التفعيل والتصعيد والإنهاء و

- تحديد وتلبية الإلتزامات القانونية وغير ها.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist-4c7960a3-e18b-421b-ba6b-iso-22320-2011>

هيكل القيادة والتحكم ينبغي أن يتم تنظيمه بحيث أن قائد الحادث يمكنه تفويض السلطة.

**٣/٢/٤ هيكل القيادة والتحكم** ينبغي أن يتم تقسيم هيكل القيادة والتحكم إلى مستويات مختلفة ( مثل:

مستويات تكتيكية و تنفيذية و استراتيجية ومعيارية) ويتم إتخاذ أنواع مختلفة من القرارات خلال فترات

زمنية مختلفة. مثال في الجدول أ/١

**٤/٢/٤ مستويات الاستجابة للحوادث** المطابقة لهيكل القيادة الاستراتيجية والتكتيكية التي تم تحديدها مسبقاً

و يجب علي المنشأة تصنيف نطاق مستويات خطورة الحادث. وذلك لتنفيذ المستوى المناسب للتحكم والقيادة

في أقرب وقت ممكن عملياً. مثال في الجدول أ/٢

**٥/٢/٤ عملية القيادة والتحكم** يجب علي المنشأة إنشاء عملية القيادة والتحكم والتي لا تزال جارية وتشتمل

علي الأنشطة الآتية:

- الملاحظة،

- التجميع و التجهيز ومشاركة المعلومات ،

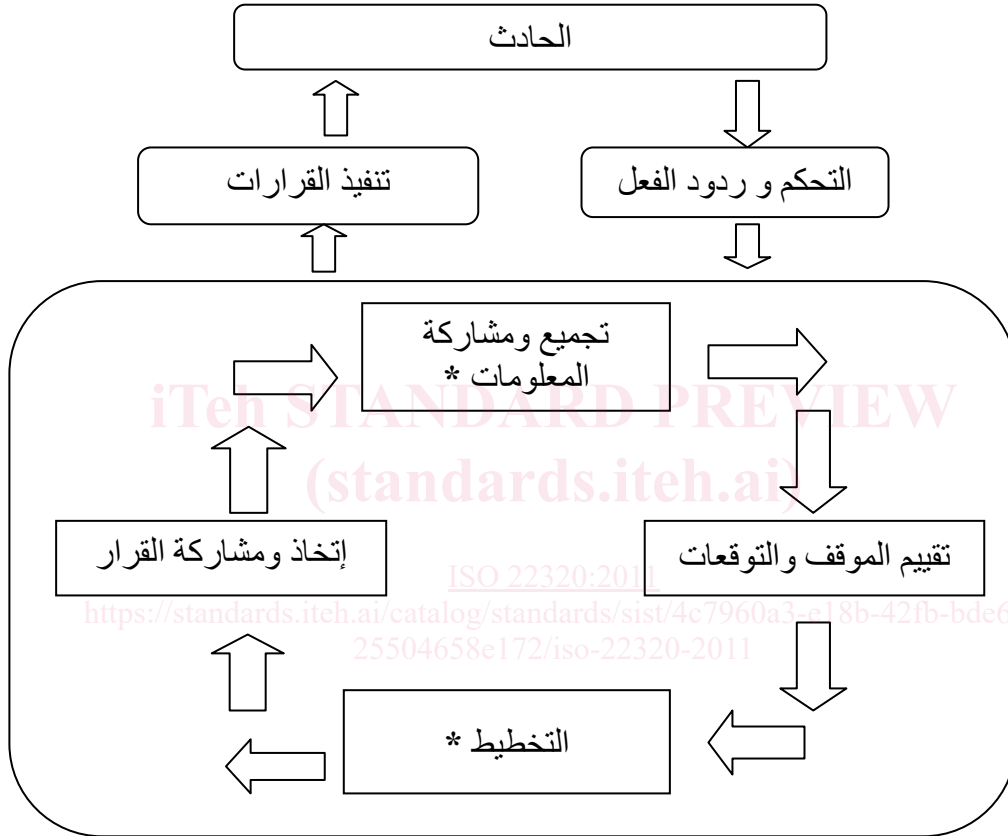
- تقييم الموقف شاملاً التوقعات ،

- التخطيط ،

- إتخاذ القرارات وتوصيل القرارات المُتخذة ،

- تنفيذ القرارات ،

- تجميع ردود الفعل وتدابير الرقابة.  
يجب أن لا تقتصر عملية القيادة والتحكم علي تصرفات قائد الحادث ولاكن يجب أيضا أن تطبق علي كافة الأفراد في فريق قيادة الحادث علي كافة مستويات المسؤولية.  
مثال لعملية القيادة والتحكم لحوادث المنشآت المشاركة تحت قيادة هرمية واحدة ( موجودة في الشكل ١)



\* مع الإحتياج المحدود للتنسيق مع الشركاء خارج المنشأة.

شكل ١ : مثال علي عملية القيادة والتحكم في تنظيم هرمي واحد ذو إحتياجات التنسيق المحدود