



مجموعة الأدوات

دليل إدارة الأزمات والاستجابة لها الخاصّ بأمانة عمّان الكبرى مجموعة الأدوات

نوفمبر ٢٠٢٥

Strong Cities
Network



المقدمة

تمّ إعداد مجموعة الأدوات هذه لدعم أمانة عمّان الكبرى في تنفيذ دليل إدارة الأزمات والاستجابة لها الخاص بها. وتقدّم مجموعة من أدوات عملية وسهلة الاستخدام، صُمّمت لتعزيز الجهويّة وتمكين استجابة فاعلة وتوجيه جهود التعافي ودعم عمليّات التقييم المؤسّساتي وإعداد التقارير والتعلّم.

ومن خلال نماذج وقوائم مرجعيّة واستمارات موحّدة، تساهم مجموعة الأدوات هذه في دعم العمل المنسق وتعزيز قدرة أمانة عمّان الكبرى على إدارة مختلف أنواع الأزمات. كما تقدّم موارد عمليّة مباشرة تساعد على رفع مستوى الجهويّة وتضمن اتباع نهج بلديّ متّسق ومرن وقادر على الصمود في إدارة الأزمات والاستجابة لها.

الأدوات والنماذج

مرحلة ما قبل الأزمة: الجهوزية والوقاية

٥	١	إطار خطة العمل لإدارة الأزمات
٨	٢	نموذج تقييم المخاطر والتخفيف من أثارها وسجل المخاطر
١٠	٣	رسم بياني لتتسيق إدارة الأزمات
١١	٤	تحديد أصحاب المصلحة ومصفوفة التواصل
١٣	٥	خطة التواصل خلال الأزمات ودليل العمل المتعلق بها
١٦	٦	رسم بياني لتدقق التواصل خلال الأزمات
١٧	٧	نموذج سيناريو محاكاة أزمة
٢٠	٨	استمارة إدارة مخزون أمانة عمّان قبل الأزمات

مرحلة الأزمة: الاستجابة لحالات الطوارئ والأزمات

٢٠	٨, ١	استمارة تتبّع المخزون والموارد
٢٢	٨. ٢	قائمة مرجعية لتقييم الموارد والمخزون بعد الأزمة
٢٤	٩	بروتوكول تفعيل خطة الاستجابة للأزمات
٢٥	٩, ١	بروتوكول تفعيل الاستجابة للأزمات الأمنية
٢٨	١٠	ورقة العمل والقائمة المرجعية للاستجابة لحالات الطوارئ والأزمات
٢٢	١١	إستمارة التقييم السريع للاحتياجات
٣٦	١٢	نموذج طلب ميزانية لحالات الطوارئ
٢٨	١٣	استمارة إحاطة للمتحدث الرسمي
٤٠	١٤	سجل رصد وسائل التواصل الاجتماعي والاستجابة لها
٤٢	١٥	إطار اتخاذ القرارات القيادية
٤٤	١٦	نموذج تتسيق خدمات الدعم المجتمعي
٤٦	١٧	قائمة مرجعية لتوثيق الاستجابة للأزمات

مرحلة ما بعد الأزمة: التعافي والتقييم

٤٨	١٨	ورقة عمل التعافي بعد الأزمة
٥٠	١٨, ١	إطار مؤشرات التعافي بعد الأزمة
٥٢	١٩	نموذج دعم تعافي قطاع الأعمال بعد الأزمات
٥٤	٢٠	نموذج تقييم مرحلة ما بعد الأزمة وجمع الملاحظات
٥٦	٢١	نموذج تقرير ما بعد الأزمة
٥٨	٢٢	قائمة مرجعية للتوثيق والأرشفة ما بعد الأزمة

١- إطار خطة العمل لإدارة الأزمات

مرحلة الجهوزية للأزمة والوقاية منها

الغرض: توفير نهج منظم وواضح لتخطيط الإجراءات الاستباقية وتتبعها، سيّما منها التي تعزز قدرة أمانة عمّان الكبرى على توقّع الأزمات المحتملة والوقاية منها والاستعداد لها. ويهدف هذا الإطار إلى دعم تحديد المخاطر في وقت مبكر، وتوزيع مسؤوليات تنفيذ إجراءات التخفيف وضمان التنسيق بين مختلف الدوائر وجهوزيتها.

المساهمون (إسم الموظف و/أو الفريق)

نظرة عامة على الخطة:

عنوان الخطة:

النسخة: ١,٠

تاريخ الإصدار: تحديد التاريخ

دورة المراجعة: سنوية

الدائرة المسؤولة:

أهداف الخطة

- حماية المجتمع والموظفين.
- ضمان استمرارية الأعمال.
- الاستجابة للأزمات الداخلية والخارجية وإدارتها.
- التواصل بشكل واضح مع الموظفين والمجتمع والشركاء.
- التعافي بكفاءة وشفافية مع الالتزام بالمساءلة.

الأدوار والمسؤوليات

الدور	المسؤولية
أمين عمّان/مدير المدينة	القيادة الشاملة والتواصل الداخلي والخارجي.
فريق إدارة الأزمات	إدارة الحوادث وتنسيق الاستجابة الشاملة.
مدير الموارد البشرية والقضايا القانونية).	إدارة الأزمات الداخلية (مثل مسائل السلوك، معنويات الموظفين،
مدير دائرة تكنولوجيا المعلومات	قيادة الاستجابة للحوادث السيبرانية وضمان استمرارية النظام الرقمي.
مدراء الدوائر	تفعيل خطط مختلف الدوائر وضمان استمرارية العمل ودعم عملية التواصل.

نظرة عامة حول الوضع

السيناريو المحتمل للأزمة	
□ داخلية □ خارجية □ كلاهما	نوع الأزمة ونطاقها:
□ الدائرة □ أمانة عمّان □ المدينة (يرجى تحديد اللواء (أو الألوية))	
	الأخطار المعروفة (خارجية)
	المخاطر المعروفة (الداخلية)
	الأعمال الحيوية/البنية التحتية
	المناطق والخدمات والمجموعات المعرضة للخطر
□ مرتفع □ متوسط □ منخفض	مستوى الخطر
(يرجى مراجعة نموذج تقييم المخاطر والتخفيف من آثارها وسجل المخاطر ((٢))	إجراءات الوقاية والتخفيف من الخطر

المستوى الأول: منخفض الخطورة (روتيني/مراقبة)

- تأثير طفيف على الأشخاص أو الأنظمة.
- الموارد مناسبة وتحت السيطرة.
- استمرار الأعمال العادية مع رفع مستوى الوعي.
- مثلاً: انقطاع التيار الكهربائي المحلي أو حادث بسيط من دون وقوع إصابات.

المستوى الثاني: متوسط الخطورة (تصعيد الاستجابة)

- تأثير ملحوظ ولكن من الممكن التعامل معه بالموارد المتوفرة.
- قد يتطلب تنسيقاً بين الدوائر.
- احتمال حدوث تعطل جزئي في الخدمات.
- مثلاً: طقس قاسي يلحق الضرر بالممتلكات أو يحدّ من الوصول إلى الخدمات.

المستوى الثالث: عالي الخطورة (أزمة كبيرة)

- تأثير واسع النطاق أو شديد، وغالباً ما يستلزم دعماً خارجياً.
- تعطيل كبير للأعمال أو الخدمات.
- خطر على الحياة أو البنية التحتية أو الأنظمة الرئيسية.
- مثلاً: كوارث طبيعية (زلازل أو فيضانات) وهجمات إرهابية وأوبئة.

القيادة والتنسيق

الدائرة المسؤولة:

التسلسل القيادي:

القائد المسؤول عن إدارة الحادث:

مسؤول التنسيق والاتصال في قسم الموارد البشرية/تكنولوجيا المعلومات/القسم القانوني:

المتحدث الرسمي:

أولويات الاستجابة (اختر الخيار الأنسب بحسب نوع الأزمة)

- ضمان تقديم الخدمات
- ضمان سلامة الموظفين/المقيمين
- ضبط المسائل الداخلية واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة
- التواصل بشفافية
- حماية ممتلكات المدينة والحفاظ على سمعتها

خطة العمل

الإطار الزمني	متطلبات التنسيق	الشخص/الفريق المسؤول	الإجراءات الواجب اتخاذها	الفئة
				الاستجابة للأزمة
				التواصل
				التعافي

الملحقات (إن وجدت)

- قائمة محدّثة لجهات الاتصال
- الجدول الزمني للتدريب
- مخزون الموارد
- ملخص تقييم المخاطر

٢- نموذج تقييم المخاطر وإجراءات التخفيف من آثارها وسجل المخاطر

الغرض: يعدّ نموذج تقييم المخاطر وسجلّ المخاطر بمثابة وثيقة لتحديد المخاطر المحتملة وتقييمها ومراقبتها، سيّما منها تلك التي قد تؤثر على أعمال أمانة عمّان ودوائرها وخدماتها. ويساعد هذا النموذج على ضمان إدارة المخاطر بشكل استباقي، مع اعتماد استراتيجيات مناسبة للتخفيف من آثارها السلبية المحتملة على المدينة وبنيتها التحتية وسكانها.

تمّ استكمالها من قبل: (إسم الموظف و/أو الفريق)

وصف الفئة:

رقم الخطر: معرف فريد لكل خطر، يُستخدم بغية التتبع.

وصف الخطر: ملخص موجز عن الخطر وما ينطوي عليه. ماذا الذي قد يحدث؟ وكيف قد يحدث؟ ومتى قد يحدث؟
الاحتمالية: احتمال وقوع الخطر.

• **ضعيفة:** الخطر نادر أو غير محتمل.

• **متوسطة:** الخطر ممكن، ولكن نادر.

• **كبيرة:** من المرجح أن يحدث الخطر في أغلب الأحيان.

النطاق: يؤثر الخطر بشكل أساسي على:

• **دائرة - دائرة محددة في أمانة عمّان (مثلا: دائرة الموارد البشرية أو دائرة الشؤون المالية).**

• **أمانة عمّان - على نطاق دوائر متعددة.**

• **المدينة - يؤثر على الخدمات أو البنية التحتية في جميع أنحاء المدينة.**

الأثر: النتائج أو درجة الخطورة المحتملة في حال وقوع الخطر.

مستوى الخطر: تقييم الاحتمالية الأثر

١- منخفض: يمكن معالجته من خلال الإجراءات الروتينية.

٢- متوسط: يتطلّب وضع خطة للتخفيف.

٣- مرتفع: يتطلّب اهتمام عاجل ومتابعة طارئة.

مقياس تقييم مستوى الخطر:

• ٢-١ منخفض

• ٤-٣ متوسط

• ٩-٦ مرتفع

استراتيجية التخفيف: الإجراءات المتخذة للحدّ من الخطر أو إزالته.

مسؤول الخطر: الشخص (المنصب) أو الفريق المكلف بإدارة الخطر.

الحالة: الوضع الحالي للخطر: مفتوحة، جارية، أو مغلقة.

مفتوحة: تمّ تحديد الخطر وتوثيقه، لكن تنفيذ إجراءات التخفيف لم يبدأ بعد.

ما زال بحاجة إلى تخطيط أو تعيين أو مراجعة.

جارية: يتمّ العمل بفاعلية لإدارة الخطر والحدّ من آثاره، وبدأ تنفيذ استراتيجيات التخفيف ولا تزال جارية.

مغلقة: تمّت معالجة الخطر أو لم يعد له تأثير على الوضع الحالي. تمّ استكمال كافة الإجراءات اللازمة، وما من

حاجة إلى المزيد من المتابعة.

رمز الألوان حسب مستوى الخطر: (١) منخفض: أخضر، (٢) متوسط: أصفر، (٣) ومرتفع: أحمر.

تقييم المخاطر وإجراءات التخفيف من أثارها وسجل المخاطر

رقم	وصف الخطر	الإحتمالية	النطاق	الأثر	مستوى الخطر	استراتيجية التخفيف	إجراءات الطوارئ	مسؤول الخطر	الحالة
١	مثلاً: تعطل الخدمات نتيجة اضطرابات سببها متظاهرون.	مرتفع	المدينة	مرتفع	مرتفع	التواصل مع منظمي المظاهرات متى أمكن؛ تعزيز أمن الموقع؛ ومراقبة نشاط المظاهرة في الوقت الفعلي.	نشر فرق الاستجابة لحالات الطوارئ؛ تعليق الأعمال مؤقتاً عند الحاجة.	مدير الأمن/الأعمال	مفتوحة
٢	مثلاً: فيضانات في المناطق المنخفضة خلال موسم الأمطار.	مرتفع	المدينة	مرتفع	مرتفع	تحسين أنظمة الصرف الصحي؛ التخطيط للاستجابة لحالات الطوارئ.	تفعيل خطة الاستجابة لطوارئ الفيضانات؛ نشر أكياس الرمل والحواجز المؤقتة؛ إجلاء السكان عند الاقتضاء؛ التنسيق مع مقدمي خدمات الطوارئ لتنفيذ عمليات الإنقاذ وتأمين الإيواء ودعم عمليات التعافي.	مهندس المدينة	



٤- تحديد أصحاب المصلحة ومصفوفة التواصل

تحديد أصحاب المصلحة

الغرض: هذه المصفوفة هي أداة استراتيجية تُستخدم لتحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين وتقييمهم، إضافة إلى دعم التخطيط للتواصل الفعال من خلال توضيح الأدوار ومستويات التأثير والحاجة للمعلومات، ما يضمن أن تكون جهود التواصل ذات أولوية وهادفة.

تم استكماله من قبل: (إسم الموظف و/أو الفريق)

نظرة عامة على الخطة:

مجموعة أصحاب المصلحة:

تشير إلى الأفراد أو الدوائر أو المنظمات المشاركة في الأزمة أو المتأثرة بها مباشرة.

داخلي أو خارجي

يُميّز بين أصحاب المصلحة داخل المنظمة (الداخليين) وخارجها (الخارجيين)، ما يساعد في صياغة الرسائل بما يتناسب مع الفئة المستهدفة.

مستوى التأثير (مرتفع، متوسط، منخفض)

يقيّم قدرة أصحاب المصلحة على اتخاذ القرارات أو التأثير على النتائج، حيث يشارك أولئك الذين يتمتعون بتأثير كبير في التخطيط أو تنسيق الاستجابة.

مستوى الاهتمام (مرتفع، متوسط، منخفض)

يعكس درجة انخراط أصحاب المصلحة في المسألة، مع ضمان تزويد المجموعات ذات الاهتمام المرتفع بتحديثات شفافة وفي الوقت المناسب، والحفاظ على تواصل مستمر معها.

مجموعة أصحاب المصلحة	داخلي/خارجي	مستوى التأثير (مرتفع، متوسط، منخفض)	مستوى الاهتمام (مرتفع، متوسط، منخفض)
دائرة الشرطة			
المدارس المحليّة			
دائرة الصحّة			
المواطنون			
وسائل الإعلام			
المنظمات غير الحكومية			
مقدمو خدمات الطوارئ			
دائرة تكنولوجيا المعلومات			

مصفوفة التواصل

الغرض: تعدّ مصفوفة التواصل بمثابة أداة استراتيجية لضمان توافق رسائل أمانة عمّان الكبرى مع مختلف مجموعات أصحاب المصلحة. وتساعد على تحديد من يجب إطلاعه بالمعلومات، ومن خلال أيّ منصات، ونوع الرسالة، والوتيرة المطلوبة، بما يضمن تواصلًا متسقًا وهادفًا وفعالًا، يدعم المشاركة والشفافية وبناء الثقة على كافة مستويات التأثير والاهتمام.

معجم المصطلحات:

مجموعة أصحاب المصلحة: الجمهور أو المجموعة المحددة التي تتواصل معها أمانة عمّان الكبرى (مثلًا: المجتمع بشكل عام، قطاع الأعمال التجارية، الشباب).

التأثير/الاهتمام: تقييم قدرة أصحاب المصلحة على التأثير في إجراءات أمانة عمّان الكبرى، أو سياساتها أو مشاريعها أو مدى تأثرهم بها، بما يساعد في تحديد أولويات استراتيجيات الإشراف والتفاعل:

- اهتمام كبير/متوسط/ضئيل: مدى اهتمام أصحاب المصلحة بعمل أمانة عمّان.
- تأثير كبير/متوسط/صغير: مدى قدرة أصحاب المصلحة على التأثير في القرارات أو النتائج.

الرسالة الأساسية: الفكرة أو المعلومات الرئيسية التي تريد أمانة عمّان الكبرى إيصالها للمجموعة. تُصاغ الرسائل بما يتماشى مع اهتمامات أصحاب المصلحة ومخاوفهم.

المنصة (أو المنصات) المفضّلة: قنوات الاتصال الأكثر فعالية للوصول لكل مجموعة (مثلًا: وسائل التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، الاجتماعات الشخصية).

اللهجة/الأسلوب: الصيغة الموصى بها لنقل الرسالة (مثلًا: صيغة رسمية، ودّية، احترافية، بصرية)، بناءً على توقّعات الجمهور والسياق.

الوتيرة: عدد مرّات التواصل اللازمة للحفاظ على تفاعل فاعل (مثلًا: أسبوعيًا، شهريًا، عند الاقتضاء).

الأهداف: الأهداف المرجّوة من التواصل مع كل مجموعة من أصحاب المصلحة، مثل الإبلاغ أو بناء الثقة أو الحثّ على المشاركة أو تعزيز التعاون.

الأهداف	الوتيرة	اللهجة	المنصة (المنصات)	الرسالة الأساسية	الاهتمام/التأثير	مجموعة أصحاب المصلحة
رفع مستوى الوعي	أسبوعيًا أسبوعيًا	- واضحة - ودودة - شاملة	- وسائل التواصل الاجتماعي - الموقع الإلكتروني - رسائل عبر الهاتف	بقاؤه مطلبًا على الخدمات والمستجدّات المتعلقة بالمدينة	اهتمام كبير/ تأثير متوسط	الجمهور العام
الحفاظ على معنويات الفريق وتناسق الأعمال		- محترفة - محفّزة	- البريد الإلكتروني - الشبكة الداخلية - التطبيق المخصّص للموظفين	مهمّة أمانة عمّان الكبرى وأعمالها	اهتمام كبير/ تأثير متوسط	الموظفون
إعداد تقارير دقيقة	عند الاقتضاء	- موضوعية - قائمة على الحقائق - في الوقت المناسب	بيان صحفي	- المستجندات - السياسات - القرارات	اهتمام متوسط/ تأثير كبير	وسائل الإعلام

٥- خطة التواصل خلال الأزمات ودليل العمل المتعلق بها

الغرض: تقدّم إجراءات واضحة ومنسّقة لضمان التواصل الفعال والاستجابة الحاسمة في حالات الطوارئ والأزمات، مع تعزيز قدرة أمانة عمّان الكبرى على إدارة المعلومات العامّة والتنسيق مع أصحاب المصلحة والاستجابة التشغيلية في الوقت المناسب وبطريقة منمّمة.

المساهمون: (إسم الموظف و/أو الفريق)

الأولويات الفوريّة في أيّ أزمة:

- ١- تفعيل فريق التواصل في الأزمات على الفور.
- ٢- صياغة بيان تعليق أوّلي والموافقة عليه.
- ٣- إبلاغ أصحاب المصلحة الداخليين قبل أي تواصل خارجي.
- ٤- النشر المتزامن عبر قنوات متعدّدة.
- ٥- مراقبة الرأي العام وشعور المجتمع بشكل مستمر.
- ٦- تكييف الرسائل بناء على التعليقات والتطورات المستجدة.

نظرة شاملة على الأزمة

الوصف	نوع الأزمة:
	تاريخ/وقت التحديد:
الوصف	الجهة المبلّغة:

التقييم الأوّلي للأزمة:

الوصف	المعيار
<input type="checkbox"/> مرتفع <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> منخفض	مستوى الخطورة
<input type="checkbox"/> الأعمال <input type="checkbox"/> السمعة <input type="checkbox"/> السلامة	المجالات المتضرّرة
<input type="checkbox"/> الموظفون <input type="checkbox"/> المنظمات غير الحكوميّة الدوليّة <input type="checkbox"/> مقدمو خدمات الطوارئ	أصحاب المصلحة
<input type="checkbox"/> السكّان <input type="checkbox"/> البنية التحتية	الفئة المتضرّرة

ملخص عن المخاطر المباشرة:

فريق التواصل في الأزمات

الإسم	الدور	معلومات الإتصال	الحالة (متوفّر/تمّ إبلاغه)

سيُعقد الاجتماع الأول للفريق في:

استراتيجيات التواصل في الأزمات

الاستراتيجيات المختارة (اختر كل ما ينطبق)

- المراقبة والمتابعة الاستباقية
- إعداد رسائل مركزية وموحّدة
- إصدار بيان تعليق أولي فوراً (خلال _____ دقيقة)
- تكييف إجراءات التواصل حسب الفئة المستهدفة
- ضمان الشفافية في تقديم المستجبات المستمرة
- النشر عبر قنوات متعدّدة
- تعيين متحدّث رسمي مدرب
- التخطيط لإدارة السمعة

ملاحظات محدّدة حول الاستراتيجية:

الرسائل الأساسية

خطة التواصل مع أصحاب المصلحة

مجموعة أصحاب المصلحة	تركيز الرسالة الأساسية	قناة التوصيل	المسؤولية

بيان تعليق أولي (رسالة موجزة معدّة مسبقاً تُستخدم في المراحل الأولى من الأزمة عند غياب التفاصيل الكاملة):

الرسالة الأوثية (خذ بعين الاعتبار اللهجة والأسلوب):

إدارة شؤون وسائل الإعلام

	المتحدث الرسمي (أو المتحدثون الرسميون):
الإسم	جهات الاتصال الإعلامية الرئيسية:
الوسيلة الإعلامية	
معلومات الاتصال	
الحالة (تم تحذيره/لقد ردّ)	

مراقبة التواصل والتعليقات

معلومات	أساليب جمع التعليقات (وسائل التواصل الاجتماعي، الراديو...)	مسؤول المراقبة

إجراءات ما بعد الأزمة

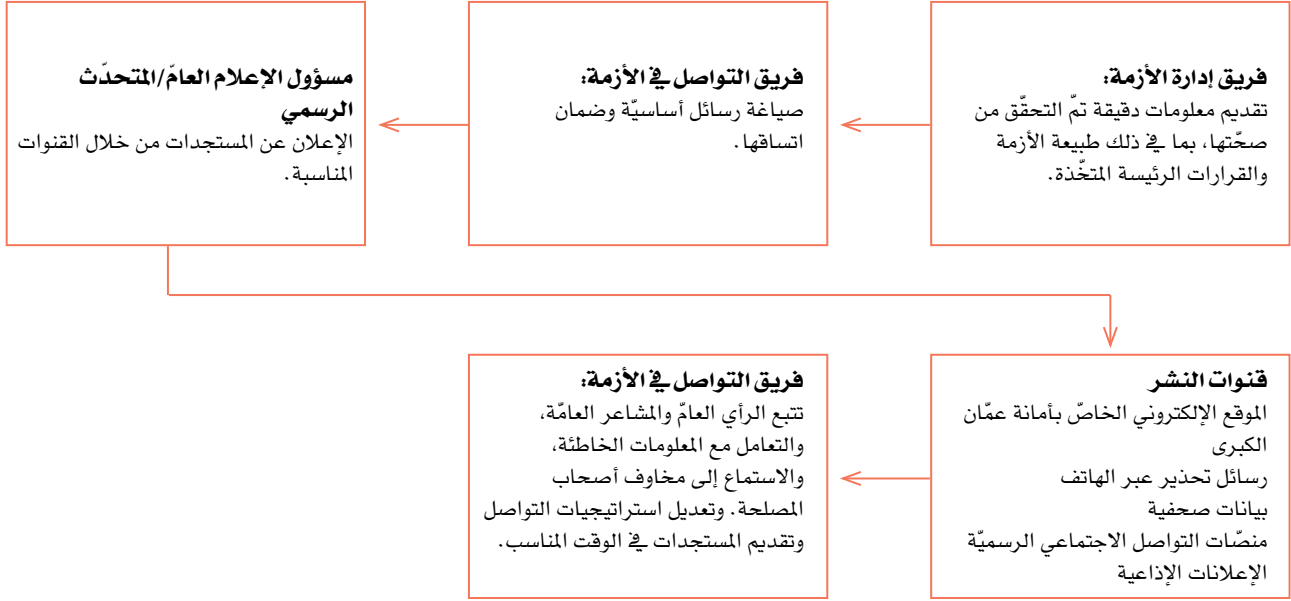
تاريخ اجتماع التقييم بعد التنفيذ:

ملخص الدروس المستخلصة:
التحسينات المقترحة للاستجابات المستقبلية:

٦- رسم بياني لتدفق التواصل خلال الأزمات

الغرض: استخدم هذا الإطار لإدارة تدفق المعلومات خلال الأزمات في أمانة عمّان، مع إمكانية تكييفه بما يتوافق مع التسلسل الهرمي للتواصل في أمانة عمّان الكبرى وقنواتها المفضلة.

حدّد الأدوار والمسؤوليات بدقة لضمان استجابة سريعة وشفافة وموحّدة.



٧- نموذج سيناريو محاكاة أزمة

الغرض: يهدف النموذج إلى توفير إطار منظم للتخطيط لتمارين واقعية للأزمات وإجرائها. تمّ تحضيره من قبل (إسم الموظف و/أو الفريق)

١- نظرة عامة عن السيناريو

عنوان المحاكاة:

تاريخ المحاكاة:

الميسر الرئيس:

المدة المتوقعة:

هدف (أو أهداف) المحاكاة:

تعليمات للمشاركين:

٢- خلفية الأزمة

وصف السيناريو:

(قدم تفاصيل واقعية حول حدث الأزمة. وحدد مكانها وتاريخها وكيف بدأت).

أصل الأزمة:

حادث داخلي

حادث خارجي

كارثة طبيعية

هجوم سيبراني

خرق أمني (مثلاً: وصول غير مصرح به، تهديد بوجود قنبلة، هجوم إرهابي)

مشكلة تتعلق بالسمعة

جواب آخر:

الحدث المحفز:

(ما السبب أو العامل الذي أدى إلى اندلاع الأزمة في سياق المحاكاة؟)

٣- الحقائق الرئيسية المتاحة للمشاركين

(المعلومات التي سيحصل عليها المشاركون في بداية المحاكاة)

٤- المعلومات التي تتطور (الجدول الزمني)

(ما الحقائق الجديدة التي ستظهر خلال المحاكاة؟ ومتى سيتم الكشف عنها؟)

٥- أصحاب المصلحة المعنيون

الجماهير الأساسية التي يجب أخذها بعين الاعتبار:

- الموظفون
- وسائل الإعلام
- السلطات التنظيمية
- الشركاء
- المجتمع

تحديات أصحاب المصلحة (مثلاً: الحواجز اللغوية والحساسيات القانونية والتأثير العاطفي)

٦- الإجراءات المتوقعة من المشارك اتخاذها

يتعين على المشارك:

- تفعيل فريق إدارة الأزمات
- تعيين الأدوار (مثلاً: الأعمال واللوجستيات والتواصل)
- تقييم الوضع بسرعة
- صياغة الرسائل الأساسية والموافقة عليها
- التواصل مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين
- التنسيق مع الوكالات الأخرى
- مراقبة الوضع وتعديل الإجراءات/الرسائل
- الحفاظ على سير الخدمات الأساسية
- التعامل مع أسئلة وسائل الإعلام
- بدء التخطيط للتعايش المبكر
- تسجيل الإجراءات والقرارات المتخذة
- النظر في خطوات استعادة السمعة

٧- معايير التقييم

سيتم تقييم الأداء بناءً على:

- سرعة تفعيل الإجراءات والاستجابة
- جودة تقييم الوضع
- وضوح الرسائل واتساقها
- فعالية التنسيق مع الشركاء
- القدرة على التكيف مع المستجدات والمعلومات الجديدة

- مستوى العمل الجماعي واتخاذ القرار
- جودة التخطيط لمرحلة التعافي المبكر
- الدروس المستخرجة

٨- اجتماع التقييم بعد التنفيذ

تاريخ اجتماع التقييم بعد تنفيذ المحاكاة وتوقيته:

ملاحظات الميسر (التي أخذها خلال المحاكاة)

ملاحظات عن التقييم الذاتي للفريق (ما الذي اعتبر الفريق أنه تمّ تنفيذه بنجاح وما الذي يحتاج إلى تحسين؟)

إجراءات التحسين



٨- استمارة إدارة مخزون أمانة عمّان قبل الأزمات

الغرض: ضمان توفر الأصول والموارد الأساسية والتأكد من جاهزيتها للتشغيل استعدادًا لحالات الطوارئ.
عُيّنَت إلى: (إسم الموظف و/أو الفريق)

التاريخ:

تعليمات استكمال استمارة إدارة المخزون

- ١- وتيرة الفحص: يُجرى فحص المخزون كل ثلاثة أشهر أو فور ظهور مؤشرات تهديد محتمل.
- ٢- خيارات تحديد الحالة: لكل عنصر، حدّد إحدى الحالات الآتية: جاهز للتشغيل/يحتاج إلى صيانة/يجب إعادة طلبه/منتهي الصلاحية.

استمارة إدارة المخزون

إسم المورد	الفئة	الكمية المتاحة	موقع التخزين	الدائرة الملائكة	تاريخ الفحص الأخير	الحالة
أجهزة اللاسلكي لحالات الطوارئ	الاتصالات	٣٥	مركز عمليات الطوارئ	السلامة العامة	٢٠٢٥-٠٥-٥	جاهزة
مولدات الطاقة الاحتياطية	إمدادات الطاقة	٥٠	دائرة الأشغال العامة	المرافق العامة	٢٠٢٥-٠٥-١٠	تحتاج إلى صيانة
حواجز التحكم في حركة المرور	أدوات البنية التحتية	٧٠	دائرة الأشغال العامة	النقل	٢٠٢٥-٠٥-٢٠	جيّدة

٨.١- استمارة تتبّع المخزون والموارد

الغرض: تساعد هذه الاستمارة في تسجيل عملية نشر كل من الموارد (مثلا: الموظفين والمركبات) والمخزون (مثلا: المستلزمات والأدوات) وإدارتها خلال حالات الطوارئ.

تمّ استكمالها من قبل: (إسم الموظف و/أو الفريق)

ملخص	
	تاريخ تسجيل الأزمة
	المنطقة المتضررة

الموارد التي تمّ نشرها (الأصول غير المدرجة في الجرد)					
نوع المورد	تمّ تعيينه إلى	الدائرة	تاريخ النشر	الحالة	ملاحظات
مركبة - ٤x٤	فريق الخدمات اللوجستية	دائرة الأشغال العامة	اليوم - الشهر - السنة	قيد الاستعمال	النقل إلى المنطقة رقم ٣

العناصر المنشورة من المخزون

الموارد التي تمّ نشرها (غير المدرجة في الجرد)						
العنصر	الفئة	الكمية	من موقع التخزين	إلى موقع النشر	تاريخ الإرسال	الحالة/ الملاحظات
أسطوانة وقود (٢٠ لتراً)	وقود تشغيلي	١٠	مستودع المركبات	موقع المولد B	اليوم - الشهر - السنة	تمّ تسليمه

سجل الإرجاع والاستبدال

العنصر/المورد	هل تمّ إرجاعه؟ (نعم/كلا)	الحالة	هل ثمة حاجة لاستبداله؟	الإجراءات المتخذة/ الملاحظات
مركبة - ٤x٤	نعم	جيدة	كلا	لا ينطبق

قسم تعقب الأموال

العنصر/ الخدمة	النوع	الكمية	سعر الوحدة (بالدينار الأردني)	التكلفة الإجمالية (بالدينار الأردني)	مصدر التمويل	الفاتورة/ الرقم المرجعي	هل تمّ دفعها؟ (نعم/كلا)	الملاحظات
أسطوانة وقود (٢٠ لتراً)	المخزون	١٠	٢٥,٠٠	٢٥٠,٠٠٠	حساب احتياطي الوقود	INV-00455	نعم	تُستخدم للمولدات الاحتياطية

التوقيع والملاحظات

تم إعطاء الإذن بالنشر والاستعمال من قبل: _____

التاريخ: _____

مراجعة مسؤول الشؤون المالية (إن وجد) _____

ملاحظات إضافية:

٨.٢ - قائمة مرجعية لتقييم الموارد والمخزون بعد الأزمة

الغرض: تشكّل هذه القائمة المرجعية أداة سريعة ومنظمة تُمكن فرق أمانة عمّان الكبرى من تقييم حالة الموارد والمخزون التي جرى نشرها بعد الأزمة، مع تحليل تأثيرها المالي. كما تدعم عملية التخطيط لتجديد الموارد واسترداد التكاليف وإعداد التقارير المالية.

تم استكمالها من قبل: (إسم الموظف و/أو الفريق)

المعلومات العامة

إسم الأزمة/الحادث
الرقم التعريفي لسجل النشر
الدائرة/الوحدة المسؤولة عن إدارة الأزمة
تم تقييمها من قبل
تاريخ التقييم

القائمة المرجعية لمراجعة حالة المورد

نوع المورد	الاستخدام خلال الأزمة	أعيد	متضرر	يحتاج إلى استبدال	الملاحظات
المركبات (النوع/الرقم التعريفي)		X			
الموظفون/المتطوعون الذين تم نشرهم					لا ينطبق
معدّات الطاقة					
أجهزة الاتصال					
آخر					

القائمة المرجعية لحالة المخزون

إسم العنصر	استخدم بالكامل	استخدم جزئياً	أعيد إلى المخزون	متضرر/مفقود	الملاحظات
حاويات الوقود (٢٠ لتراً)					
مجموعات الإسعافات الأولية					
آخر					

تجديد الموارد والإجراءات المطلوبة

العنصر/المورد	الكمية المطلوب إعادة طلبها	الدائرة المسؤولة	تم طلبها نعم/كلا	الملاحظات
حاويات الوقود (٢٠ لتراً)				
آخر				

قسم تعقب الأموال

العنصر/المورد	الكمية المتضررة/المفقودة	القيمة التقديرية للوحدة (بالدينار الأردني)	إجمالي الخسارة المقدرة (بالدينار الأردني)	مصدر التمويل للاستبدال	هل تم طلب الاستبدال؟ (نعم/لا)

التوقيع

تم استكمال القائمة المرجعية وقسم تعقب الأموال

تم ارفاقهما بالنسخة الأصلية لسجلّ الموارد والمخزون

تم استكمالها من قبل:

العنوان:

التاريخ: ____/____/٢٠__

مراجعة وموافقة المشرف:

التاريخ: ____/____/٢٠__

٩- بروتوكول تفعيل خطة الاستجابة للأزمات

الغرض: ضمان استجابة سريعة ومنسّقة لحالات الطوارئ (مثلاً: الفيضانات، العواصف الثلجية، انهيار البنية التحتية...) التي تؤثر على مدينة عمّان.

يتم إدارتها/تفعيلها من قبل: أمين عمّان واللجنة العليا لإدارة الأزمات والطوارئ.

معايير التفعيل

يتم تفعيل هذا البروتوكول في الحالات الآتية:

- تهديد السلامة العامة.
- تعرّض البنية التحتية الحيوية للخطر.
- صدور تحذيرات بشأن كوارث طبيعية أو أحوال جوية قاسية.

بروتوكول تفعيل خطة الاستجابة للأزمات

<ul style="list-style-type: none"> • استخدام المراقبة الآنية وتقييمات المخاطر والعتبات المحددة مسبقاً للتعرف المبكر على التهديدات. • تقييم التأثير المحتمل على السلامة العامة والبنية التحتية الحيوية وخدمات أمانة عمّان. 	<p>تحديد الخطر وتقييمه</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ضمان تواصل داخلي سريع بين مدراء الدوائر ومسؤولي الطوارئ. • استخدام سلسلة قيادة محدّدة للحصول على موافقة التفعيل، استناداً إلى درجة الخطورة ونطاقها. 	<p>إبلاغ صنّاع القرار والحصول على الموافقة على تفعيل الخطة</p>
<ul style="list-style-type: none"> • نشر الموظفين المدربين وفقاً لخطة العمليات الطارئة/ خطة إدارة الأزمات المحددة. • مواءمة أدوار القيادة والأعمال واللوجستيات والاتصالات لتحقيق أعلى مستويات الكفاءة. 	<p>تفعيل فريق الاستجابة وتوزيع الأدوار الاستراتيجية</p>
<ul style="list-style-type: none"> • نشر معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب للفرق الداخلية وأصحاب المصلحة والمجتمع. • ضمان اتخاذ القرارات استناداً إلى البيانات، حيث تكون متّسقة مع أولويات أمانة عمّان (مثل استمرارية الخدمات والحفاظ على الثقة العامة). 	<p>تنفيذ تواصل منسق واستجابة تكتيكية</p>
<ul style="list-style-type: none"> • إنهاء العمليات الطارئة بأقل قدر ممكن من التعطيل، والإعلان عن حلّ الأزمة. • القيام بمراجعة رسمية بعد الحادث لاستخلاص الدروس المستفادة وتحديث البروتوكولات بغية تعزيز المرونة والقدرة على الصمود في المستقبل. 	<p>إنهاء التعبئة واستعادة سير الأعمال وإجراء مراجعة استراتيجية</p>

القائمة المرجعية لبروتوكول تفعيل خطة الاستجابة للأزمة

بدء التنفيذ في الوقت المناسب لضمان استجابة منظمة للطوارئ.	
توضيح الأدوار والمسؤوليات لجميع الموظفين الرئيسيين والدوائر.	
تنسيق التواصل داخل المنظمة ومع أصحاب المصلحة الخارجيين.	
تعبئة الموارد بسرعة، بما في ذلك الموظفين والمعدات والمستلزمات.	
ضمان استمرارية الأعمال للحد من مستوى انقطاع الخدمات.	
ضمان سلامة الموظفين والسكان والبنية التحتية الحيوية.	

٩.١ - بروتوكول تفعيل الاستجابة للأزمات الأمنية .

(المظاهرات، الهجمات الإرهابية، والاضطرابات المدنية)

الغرض: يهدف هذا البروتوكول إلى وضع إطار واضح ومنظم لاستجابة أمانة عمّان الكبرى خلال التظاهرات أو الهجمات الإرهابية أو الاضطرابات المدنية واسعة النطاق، بما يضمن السلامة العامة واستمرارية الخدمات والتنسيق مع الوكالات الوطنية، مثل المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات.

تمّ تفعيله من قبل: أمين عمّان واللجنة العليا لإدارة الأزمات والطوارئ.

المبدأ الأساسي: دعم الأجهزة الأمنية وحماية المدنيين واستعادة خدمات المدينة.

النطاق:

ينطبق هذا البروتوكول على:

- المظاهرات المخطّط لها أو العفوية.
- الاحتجاجات العنيفة.
- الحوادث الإرهابية (مثلاً: التفجيرات، الهجمات المسلحة).
- أيّ توترات جماعية أخرى تزعزع سير الأنشطة الطبيعية في المدينة.

الوكالة المسؤولة

- المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات
- يتولّى قيادة عمليات الأمن كل من:
- مديرية الأمن العام
- وزارة الداخلية
- دائرة المخابرات العامة (في إطار مكافحة الإرهاب)
- دور أمانة عمّان الكبرى: دور داعم وغير قتالي، يركّز على الخدمات الحضرية وإدارة البنية التحتية والسلامة العامة.

معايير التفعيل

يقوم أمين عمّان واللجنة العليا لإدارة الأزمات والطوارئ بتفعيل بروتوكول الاستجابة للأزمات الأمنية في الحالات الآتية:

- بناء على طلب من المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات.
- بناء على طلب من السلطات الأمنية (مديرية الأمن العام/ وزارة الداخلية).
- حدوث أضرار في البنية التحتية الحيوية (مثل الطرقات والجسور والأنفاق).
- تجاوز عدد المشاركين في التجمعات العامة ٥٠٥ شخص في المناطق الحساسة.
- التأكد من وقوع أو احتمال وقوع أعمال عنف وتخريب وهجمات إرهابية.

هيكل القيادة والتحكم

المنصب	الدور
أمين عمّان واللجنة العليا لإدارة الأزمات والطوارئ	أعلى سلطة اتصال تضطلع بدور قيادة الأزمات الوطنية. إصدار أمر تفعيل وحدات الاستجابة في أمانة عمّان الكبرى.
فريق إدارة الأزمات	دعم أمين عمّان



بروتوكول الاستجابة للأزمات الأمنية

المراحل التشغيلية	مرحلة التحذير
	<ul style="list-style-type: none"> • مراقبة تقارير أجهزة المخابرات وقنوات الأخبار لرصد تحذيرات مبكرة. • تجهيز الفرق مسبقاً ووضعها في حالة استعداد (من دون نشر ميداني إلا عند الحاجة). • إبلاغ مراكز الإيواء للتحضير عند الاقتضاء.
	مرحلة التفعيل
	<ul style="list-style-type: none"> • تفعيل فريق إدارة الأزمات في أمانة عمّان الكبرى بشكل جزئي أو كامل. • إقامة تواصل مباشر مع مديرية الأمن العام ووزارة الداخلية. • تفعيل فريق التواصل خلال الأزمات (إدارة الإعلام).
	مرحلة الاستجابة
	إجراءات الخدمات الحضرية:
	<ul style="list-style-type: none"> • إزالة أي عوائق تعيق مرور مركبات الطوارئ. • إغلاق الأماكن العامة عالية الخطورة. • إدارة تحويلات المرور وحواجز الطرقات عند الطلب. • توفير خدمات الصرف الصحي والتنظيف بعد المظاهرات أو الهجمات.
	سلامة طواقم العمل:
	<ul style="list-style-type: none"> • نشر طواقم العمل فقط في ظل ظروف آمنة. • سحب طواقم العمل على الفور إذا ظهرت تهديدات جديدة.
	التواصل العام:
	<ul style="list-style-type: none"> • نشر المعلومات التي تمّ التحقق منها رسمياً فقط. • حثّ السكان على الالتزام بحظر التجوّل أو أوامر الإخلاء أو تعليمات البقاء في المنزل.
	مرحلة التعافي:
	<ul style="list-style-type: none"> • إصلاح الممتلكات العامة المتضررة. • تعقيم الأماكن العامة. • دعم مبادرات الصحّة النفسيّة والتعافي. • إجراء مراجعات للحوادث وإعداد تقارير ما بعد الحادث
دليل الرسائل العامة	<ul style="list-style-type: none"> • يجب تنسيق الرسائل مع وزارة الداخلية أو المتحدثين الرسميين باسم الحكومة. • منع أيّ تعليقات سياسية مستقلة أو تفسيرات للأزمات من قبل الموظفين. • التركيز على اللوجستيات: إغلاق الطرقات والخدمات العامة المتاحة ومناطق السلامة.
خدمات الدعم المجتمعي (بعد الحادث)	<ul style="list-style-type: none"> • تفعيل نقاط لتقديم الإسعافات الأولية النفسية (في مراكز أمانة عمّان عند الحاجة). • تقديم خدمات الإيواء المؤقت في حال جرى نزوح. • توفير خطوط ساخنة للمساعدة في البحث عن المفقودين واستقبال طلبات تعويض الأضرار التي لحقت بالممتلكات.
التدريب والجهوزية	<ul style="list-style-type: none"> • إجراء مناورات مرتين في السنة لمحاكاة الاضطرابات المدنية أو الحوادث الإرهابية. • تدريب إلزامي لجميع موظفي أمانة عمّان الكبرى على السلامة العامة والوعي الأمني.

١٠- ورقة العمل والقائمة المرجعية للاستجابة لحالات الطوارئ والأزمات

الغرض: صُمم هذا النموذج لمساعدة أمانة عمّان الكبرى على تنظيم استجابتها لحالات الطوارئ والأزمات وتوجيهها بشكل سريع، بما يضمن حماية الأرواح والخدمات العامة والبنية التحتية من خلال قيادة وتواصل واضحين وعمل منسق.

تمّ استكماله من قبل: (إسم الموظف و/أو الفريق)

ورقة العمل والقائمة المرجعية للاستجابة لحالات الطوارئ

التعليمات: راجع قسم «حالات الطوارئ» للحوادث الصغيرة والمحصورة، وقسم «الأزمات» للاضطرابات الكبيرة. وحدث المعلومات بشكل مستمرّ خلال الحادث.

التمييز بين حالات الطوارئ والأزمات

- حالات الطوارئ: حادث مفاجئ يمكن التعامل معه بالموارد المتاحة والخطط القائمة (مثلا: الفيضانات الصغيرة، انقطاع بسيط في البنية التحتية).
- الأزمات: حادث كبير يؤدي إلى تعطيل العمليّات بشكل كبير ويتطلب موارد استثنائية، وقد يؤثر بشكل كبير على سمعة أمانة عمّان أو السلامة العامة أو البنية التحتية (مثلا: زلزال واسع النطاق أو اضطرابات مدنيّة كبيرة).

الاستجابة الاستراتيجية لحالات الطوارئ

نوع الطوارئ (مثلا: فيضانات محليّة، انهيار طريق)	ما هي حالة الطوارئ؟
	وصف موجز
	تاريخ تحديد حالة الطوارئ والتوقيت
(عدّد الأهداف)	الأهداف الرئيسية للاستجابة لحالة الطوارئ
منسق الاستجابة لحالة الطوارئ نائب المنسق	قيادة الاستجابة لحالة الطوارئ
١- إخطار مقدّمي خدمات الطوارئ [نعم/كلا]. ٢- إخلاء المنطقة المتضرّرة [نعم/كلا]. ٣- إنشاء محيط آمن [نعم/كلا]. ٤- تحذير السكّان [نعم/كلا].	الإجراءات الفوريّة في حالة الطوارئ

جهات الاتصال الرئيسية في الاستجابة لحالات الطوارئ

الدور	الإسم	رقم الهاتف	البريد الإلكتروني
جهة الاتصال في خدمات الطوارئ			
مسؤول الاتصالات			

الموارد اللازمة للاستجابة لحالة الطوارئ

المورد	المورد	الحالة (قيد التوفير/متاح)
مركبات طوارئ		
معدّات الإنقاذ		

خطة العمل

المهمة	الشخص المسؤول	المهلة الأخيرة

خطة التواصل

	طريقة الإخطار الأولي
	الرسائل الأساسية
	وتيرة التحديثات
	المسؤولية

القائمة المرجعية:

- تحديد الوضع وتصنيفه (حالة طوارئ أو أزمة).
- تعيين القيادة وتوزيع الأدوار الرئيسية على الفور.
- التواصل مع الموظفين الرئيسيين.
- تنفيذ إجراءات السلامة الفورية.
- تفعيل خطة التواصل والالتزام بها.
- تقييم الاحتياجات من حيث الموارد وطلب الدعم عند الحاجة.
- توثيق كل الإجراءات والقرارات والاتصالات.

ورقة العمل والقائمة المرجعية للاستجابة للأزمات

صُمم هذا النموذج لمساعدة أمانة عمّان الكبرى على تنظيم استجابتها لحالات الطوارئ والأزمات وتوجيهها بشكل صُمم هذا النموذج لمساعدة أمانة عمّان الكبرى على تنظيم استجابتها لحالات الطوارئ والأزمات وتوجيهها بشكل سريع، بما يضمن حماية الأرواح والخدمات العامة والبنية التحتية من خلال قيادة وتواصل واضحين وعمل منسق.

تم استكمالها من قبل: (إسم الموظف و/أو الفريق)

القائمة المرجعية وورقة العمل للاستجابة لحالات الطوارئ

التعليمات: راجع قسم «الحالات الطارئة» للحوادث الصغيرة والمحصورة، وقسم «الأزمات» للاضطرابات الكبيرة. وحدّث المعلومات بشكل مستمرّ خلال الحادث.

التمييز بين حالات الطوارئ والأزمات

- حالات الطوارئ: حادث مفاجئ يمكن التعامل معه بالموارد المتاحة والخطط القائمة (مثلا: الفيضانات الصغيرة، فشل بسيط في البنية التحتية).
- الأزمات: حادث كبير يؤدي إلى تعطيل العمليات بشكل كبير ويتطلب موارد استثنائية، وقد يؤثر بشكل كبير على سمعة أمانة عمّان أو السلامة العامة أو البنية التحتية (مثلا: زلزال واسع النطاق أو اضطرابات مدنية كبيرة).

الاستجابة الاستراتيجية لحالة الطوارئ

○ المناطق المتضررة: ○ العدد المقدّر للأشخاص المتضررين: ○ المخاطر الأولية القائمة:	نظرة عامة على الأزمة
	وصف موجز
	تاريخ تحديد الأزمة والتوقيت
(عدّد الأهداف)	الأهداف الرئيسية للاستجابة للأزمة
أمين عمّان واللجنة العليا لإدارة الأزمات والطوارئ	قيادة الاستجابة للأزمات
1- إخطار مقدّمي خدمات الطوارئ [نعم/لا] 2- إخلاء المنطقة المتضررة [نعم/لا] 3- إنشاء محيط آمن [نعم/لا] 4- تحذير السكّان [نعم/لا] 5- هل ثمة حاجة لمراكز إيواء؟ [نعم/لا] 6- هل البنية التحتية الحيوية متضررة؟ [نعم/لا]	الإجراءات الفورية في الاستجابة للأزمات
○ الوكالات التي تمّ التواصل معها. ○ المنظمات غير الحكوميّة/الشركاء المعنيّين في القطاع الخاص.	المساعدة الخارجية والتنسيق

جهات الاتصال الأساسية لإدارة الأزمات

الدور	الإسم	رقم الهاتف	البريد الإلكتروني
أمين عمّان			
مدير المدينة			
قائد فريق إدارة الأزمات			

الموارد اللازمة

نوع المورد	الكمية المطلوبة الحالة	(قيد الطلب/تم الاستلام)
مركبات الطوارئ		
مجموعة المستلزمات الطبية		

خطة العمل الفورية

المهمة	الشخص المسؤول	المهلة الأخيرة

خطة التواصل خلال الأزمة

المهمة	
الرسائل الأساسية الموجهة إلى المجتمع	
قنوات التواصل	

تذكيرات لإدارة الاستجابة

- إعطاء الأولوية دائماً لسلامة الأفراد.
- ضمان وضوح الرسائل وتوحيدها.
- توثيق كل الإجراءات والقرارات.
- التحلي بالمرونة والقدرة على التكيف مع المستجدات

القائمة المرجعية:

- تحديد الوضع وتصنيفه (حالة طوارئ أو أزمة).
- تعيين القيادة وتوزيع الأدوار الأساسية على الفور.
- التواصل مع مقدمي خدمات الطوارئ والجهات المعنية.
- تنفيذ إجراءات السلامة الفورية.
- تفعيل خطة التواصل والالتزام بها.
- تقييم الاحتياجات من الموارد وطلب الدعم عند الحاجة.
- توثيق كل الإجراءات والقرارات والاتصالات.

١١ - استمارة التقييم السريع للاحتياجات

الغرض: تُستخدم استمارة التقييم السريع للاحتياجات لجمع المعلومات الأساسية والدرجة والحساسية للوقت، في غضون ٢٧-٤٢ ساعة من وقوع حالة طارئة أو أزمة، بهدف توجيه القرارات الفورية المتعلقة بالاستجابة. وتدعم أمانة عمّان الكبرى في تحديد الاحتياجات ذات الأولوية والفئات المتضررة وحجم التأثير على مستوى الدوائر وأمانة عمّان والمدينة. ويمكن ملؤها في الميدان بشكل سريع، وتحديثها فور توفر أي معلومات جديدة.

وقت الاستخدام: فوراً وخلال الأزمات المتطورة عالية الخطورة.

تم استكمالها من قبل: (إسم الموظف و/أو الفريق)

القسم الأول. المعلومات العامة

المهمة	الوصف
تاريخ التقييم	
تم التقييم من قبل (الفريق)	
معلومات الاتصال	
الموقع	اللواء: _____ /منطقة: _____ /إحداثيات _____ الموقع (إن أمكن): _____
نوع الحادث	<input type="checkbox"/> فيضان <input type="checkbox"/> تهديد أمني <input type="checkbox"/> آخر
تاريخ وقوع الحادث	
الأحوال الجوية	<input type="checkbox"/> الطقس صافٍ <input type="checkbox"/> ممطرٍ <input type="checkbox"/> عاصفٍ <input type="checkbox"/> آخر:
القيود الأمنية/قيود الوصول	<input type="checkbox"/> لا توجد <input type="checkbox"/> جزئية <input type="checkbox"/> شديدة (وضّح):

القسم الثاني. مستوى التأثير وتنسيق الاستجابة

المنطاق	متضرر (نعم/كلا)	وصف الضرر	الإجراءات اللازمة
على مستوى الدوائر			
على مستوى أمانة عمّان			
على مستوى اللواء			
على مستوى المدينة			

القسم الثالث. تأثير الأزمة على السكّان

الملاحظات	الأعداد	الفئة
		العدد الإجمالي التقديري للسكان
		المتضررين
		الأسر النازحة
		الأشخاص المصابون
		الوفيات
		الفئات المستضعفة

القسم الرابع. لمحة عن الاحتياجات القطاعية

٤,١- البنية التحتية والخدمات الحيوية

الحالة	نوع البنية التحتية
<input type="checkbox"/> سالكة <input type="checkbox"/> متضررة <input type="checkbox"/> مغلقة	الطرق
<input type="checkbox"/> متوفرة <input type="checkbox"/> مقطوعة <input type="checkbox"/> منقطعة	الكهرباء
<input type="checkbox"/> طبيعية <input type="checkbox"/> معطلة <input type="checkbox"/> متوقفة	إدارة النفايات
<input type="checkbox"/> تعمل <input type="checkbox"/> غير مستقرة <input type="checkbox"/> منقطعة	(الاتصالات) الهاتف المحمول/الإنترنت

٤,٢- مراكز الإيواء

الجواب	السؤال
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> كلا <input type="checkbox"/> المراكز مكتظة	هل يقيم الأشخاص في مراكز إيواء آمنة؟
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> كلا	هل الملاجئ القائمة متضررة أو غير آمنة؟
<input type="checkbox"/> خيام <input type="checkbox"/> أغطية <input type="checkbox"/> فرشاة <input type="checkbox"/> أضواء تعمل بالطاقة الشمسية <input type="checkbox"/> احتياجات أخرى: _____	الاحتياجات الطارئة لمراكز الإيواء (مواد غير غذائية)

٤,٣- المياه والصرف الصحي والنظافة

الجواب	السؤال
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> كلا <input type="checkbox"/> بشكل محدود	هل مياه الشرب الآمنة متوفرة؟
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> كلا <input type="checkbox"/> متضررة <input type="checkbox"/> مستهلكة بإفراط	هل مرافق الصرف الصحي تعمل؟
<input type="checkbox"/> مجموعات النظافة الشخصية <input type="checkbox"/> حاويات مياه <input type="checkbox"/> احتياجات أخرى: _____	الاحتياجات الطارئة من حيث المياه والصرف الصحي والنظافة

٤،٤- الصّحة

السؤال	الجواب
هل الوصول إلى خدمات الرعاية الصحيّة ممكن؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> كلا
هل المرافق الصحيّة متضرّرة؟	<input type="checkbox"/> تعمل بالكامل <input type="checkbox"/> تعمل جزئيًا <input type="checkbox"/> خارج الخدمة
ما هي أبرز المشكلات الصحيّة؟	
هل ثمة حاجة لاستجابة طبيّة؟	<input type="checkbox"/> الإسعافات الأوليّة <input type="checkbox"/> العيادات المتنقّلة <input type="checkbox"/> الصّحة النفسيّة <input type="checkbox"/> الأدوية

٤،٥- الأمن الغذائي

السؤال	الجواب
هل الغذاء متوفّر حاليًا؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> كلا <input type="checkbox"/> غير كافٍ
هل ثمة مخاوف تتعلّق بالغذاء؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> كلا
الاحتياجات الغذائيّة الطارئة	<input type="checkbox"/> وجبات جاهزة <input type="checkbox"/> مواد غذائيّة جافّة <input type="checkbox"/> حليب أطفال <input type="checkbox"/> وقود للطهي

القسم الخامس. الأحداث والمخاطر الأمنية

السؤال	الجواب
هل هذه حادثة مرتبطة بالوضع الأمني؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> كلا
نوع الحدث الأمني (أو الحوادث الأمنية)	<input type="checkbox"/> مظاهرات عنيفة <input type="checkbox"/> تهديد/وقوع تفجير <input type="checkbox"/> اشتباك مسلّح <input type="checkbox"/> أعمال تخريب (تطال مثلًا البنية التحتيّة) <input type="checkbox"/> نوع آخر:
المناطق المتضرّرة (الألوية/الشوارع)	
هل الوصول مقيّد بسبب المخاطر الأمنية؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> كلا <input type="checkbox"/> جزئيًا - وضح:
هل القوى الأمنيّة حاضرة (الشرطة/الجيش)؟	<input type="checkbox"/> كلا <input type="checkbox"/> بشكل متوسّط <input type="checkbox"/> بشكل مكثّف
مدى تأثير الحادث على أعمال أمانة عمّان	<input type="checkbox"/> منخفض <input type="checkbox"/> متوسّط <input type="checkbox"/> مرتفع - وضح:
الدعم الذي تقدّمه أمانة عمّان	وضح:

القسم السادس. الصور والخرائط

- ارفق صور المناطق المتضرّرة وخرائطها.
- اسم الملفّ/الرقم المرجعي للملفّ.

القسم السابع. النشاط الاقتصادي المحلي (سبل العيش والخدمات)

القسم السابع. النشاط الاقتصادي المحلي (سبل العيش والخدمات)

السؤال	الجواب
هل تعمل الخدمات الأساسية (الصيدليات، الأفران، محطات الوقود)؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> جزئيًا <input type="checkbox"/> كلا
هل الأعمال التجارية المحلية تعمل بشكل طبيعي؟	<input type="checkbox"/> نعم - بالكامل <input type="checkbox"/> جزئيًا <input type="checkbox"/> متوقفة عن العمل
أنواع الأعمال التجارية المتضررة	<input type="checkbox"/> المتاجر <input type="checkbox"/> الأسواق <input type="checkbox"/> المطاعم <input type="checkbox"/> الصيدليات <input type="checkbox"/> مقدّمو الخدمات <input type="checkbox"/> آخر:
الأسباب الرئيسة للتعطيل	<input type="checkbox"/> أضرار في البنية التحتية <input type="checkbox"/> مشكلات في سلسلة الإمدادات <input type="checkbox"/> المخاوف الأمنية <input type="checkbox"/> غياب الموظفين <input type="checkbox"/> انقطاع الكهرباء/المياه
الدعم الفوري اللازم لاستعادة استمرارية الأعمال	<input type="checkbox"/> التنظيف/إزالة الركام <input type="checkbox"/> إعادة تأهيل المرافق <input type="checkbox"/> تعزيز الأمن/الاستقرار <input type="checkbox"/> آخر:
مدى تأثير الحادث على سبل العيش.	<input type="checkbox"/> طفيف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> شديد - وضّح:

القسم الثامن. الاحتياجات ذات الأولوية والتوصيات

الترتيب	الحاجة	الوصف
١		
٢		

القسم التاسع. ملاحظات وتعليقات إضافية

١٢- نموذج طلب ميزانية لحالات الطوارئ

الغرض: يُستخدم هذا النموذج لتقديم طلب تمويل طارئ أثناء الاستجابة للأزمات أو عمليات التعافي. يهدف إلى تمكين عملية سريعة لاتخاذ القرارات مع الحفاظ على المساءلة المالية.

تفاصيل الطلب

رقم الطلب	EM-BUD-
تاريخ الطلب	
الدائرة/الوحدة	
إسم مقدّم الطلب ومنصبه	
رقم الهاتف/البريد الإلكتروني	

معلومات حول الأزمة

إسم الأزمة	
نوع الأزمة	
المناطق المتضررة	
تاريخ وقوع الحادث	

معلومات حول الأزمة

المورد/الخدمة	الغرض (باختصار)	الكمية/الوحدة	تكلفة الوحدة (بالدينار الأردني)	التكلفة الإجمالية (بالدينار الأردني)
إجمالي المبلغ المطلوب (بالدينار الأردني):				
مبررات الطلب: (اشرح باختصار سبب الحاجة إلى هذا التمويل وكيف يساهم في دعم الاستجابة للأزمة).				

مصدر التمويل (إذا كان معروفًا أو مقترحًا)

صندوق الطوارئ احتياطي الدائرة مساهمة جهة مانحة آخر:

الموافقات

	مقدّم إلى (الاسم/المنصب)
	التاريخ
	تمّت مراجعته من قبل (مسؤول الشؤون المالية)
	تمّت الموافقة عليه من قبل (المسؤول المخوّل والتوقيع)
	تاريخ الموافقة



١٣- استمارة إحاطة للمتحدث الرسمي

الغرض: تهدف هذه الاستمارة إلى ضمان دقة الرسائل الموجهة أثناء الأزمات ورضانتها واتساقها، إضافة إلى دعم المتحدث الرسمي في مخاطبة المجتمع ووسائل الإعلام وأصحاب المصلحة بثقة ووضوح. تمّ تحضيرها من قبل (إسم الموظف و/أو الفريق)

معلومات حول المتحدث الرسمي

	الاسم (حدّد الاسم الكامل)
	المنصب (حدّد المنصب، مثلاً: مدير الشؤون العامة)
	معلومات الاتصال (رقم الهاتف/البريد الإلكتروني)

نظرة عامة على الأزمة

	نوع الأزمة: (مثلاً: عطل في البنية التحتية، مظاهرة، كارثة طبيعية) نوع الأزمة: (مثلاً: عطل في البنية التحتية، مظاهرة، كارثة طبيعية)
	تاريخ/وقت اكتشافها: (حدّد التاريخ/التوقيت)
	السبب الرئيس (إن عُرف): (بيان موجز عن الحقائق)
	المناطق/الخدمات المتضررة: (قائمة بالمواقع أو الخدمات أو الفئات السكانية المتضررة)

الرسائل الأساسية (أهم ثلاث رسائل)

- ١- الطمأنينة والسلامة:
«إنّ سلامة المواطنين ورفاههم هما أولويتنا القصوى، ونحن ندير الوضع بشكل فاعل.»
- ٢- الإجراءات والاستجابة:
«إنّ أمانة عمّان الكبرى قامت بتعبئة فرق الطوارئ وتعمل بالتنسيق مع الجهات المعنية لحلّ المشكلة بسرعة.»
- ٣- الشفافية والتحديثات:
«نلتزم بإطلاع السكّان على آخر المستجدات التي تمّ التحقّق منها، في الوقت المناسب وعبر القنوات الرسمية.»

قنوات التواصل المعتمدة

- وسائل التواصل الاجتماعي (الحسابات الرسمية لأمانة عمّان الكبرى).
- الموقع الإلكتروني لأمانة عمّان الكبرى (قسم الأخبار/صفحة التحذيرات).
- تحذيرات عبر الهاتف (للتحديثات العاجلة الموجهة للسكّان).
- المؤتمرات الصحفية/البيانات الإعلامية.
- الخط الساخن: (اكتب الرقم إن وجد).

الأسئلة المتوقعة والإجابات المقترحة

السؤال	الجواب المقترح
ما سبب المشكلة؟	نقوم حالياً بالتحقيق في السبب الجذري، وسنشارك المستجّبات الموثوقة فور توفّرها.
من المسؤول؟	تركيزنا منصّب على معالجة المشكلة، وسيتمّ تحديد المسؤوليات بعد انتهاء التحقيق الشامل.
كم سيستغرق الإصلاح؟	نعمل على مدار الساعة وسنوافيكم بالتحديثات كلما تقدّمنا.
هل ثمة خطر على السكّان؟	ننخذ جميع التدابير اللازمة لضمان سلامة السكّان.

إرشادات المتحدّث الرسمي

السؤال	الجواب المقترح
الالتزام بالحقائق وعدم التكهنّ.	استخدام المصطلحات التقنيّة المعقّدة.
التعاطف مع المتضرّرين.	إلقاء اللوم أو الانفعال.
استخدام لغة واضحة ويمكن فهمها.	التعليق على معلومات غير مؤكّدة أو شائعات.
تكرار الرسائل الأساسيّة.	الإدلاء بأيّ تصريحات غير رسمية إلا بعد الحصول على الموافقة المسبقة.
إحالة الأسئلة التي لا يمكن الإجابة عنها إلى الجهة المختصة.	

١٤ - سجلّ رصد وسائل التواصل الاجتماعي والاستجابة لها

الغرض: يضع هذا المستند إطاراً منهجياً لرصد الأنشطة على وسائل التواصل الاجتماعي وتوثيقها والتعامل معها، سيّما منها التي تؤثر على أعمال أمانة عمّان الكبرى وخدماتها وسمعتها. ويهدف إلى:

- رصد النقاشات العامة بشكل فوري وتحليلها.
- متابعة توجهات الرأي العام وشعور الجمهور وتحديد القضايا الناشئة.
- مواجهة المعلومات الخاطئة والمضللة بفاعلية.
- ضمان التواصل السريع والدقيق والشفاف مع المجتمع.
- دعم إدارة الأزمات وحماية السمعة.

النطاق: تُطبّق هذه السياسة على كلّ منصّات التواصل الاجتماعي وقنوات التواصل الرقميّة التي يتفاعل عبرها المجتمع مع خدمات أمانة عمّان الكبرى أو قضاياها، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- تويتر (X)، فيسبوك، إنستغرام، تيك توك، يوتيوب.
- مجموعات واتساب وتلغرام.
- المواقع الإخبارية المحليّة وأقسام التعليقات.

المراجعة والتحديثات: تتمّ مراجعة هذا المستند كلّ ثلاثة أشهر، ويتمّ تعديله بعد أيّ حادث كبير أو تحديث جوهري في استراتيجية التواصل الرقمي الخاصة بأمانة عمّان الكبرى.

تمّ استكماله من قبل: (إسم الموظف و/أو الفريق)

عملية الرصد والتسجيل

دليل سجلّ مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي

القسم	الوصف
التاريخ/الوقت	تاريخ رصد المسألة لأول مرّة وتوقيته (مثال: ٦-٥-٢٠٢٥، الساعة ١١:٠٠ صباحاً).
المنصّة	المنصّة التي تمّ النشر عليها (مثال: فيسبوك، إنستغرام، تيلغرام).
المسألة/الموضوع	موضوع المنشور (مثلاً: انقطاع كهرباء، تهديد أمني كاذب).
شعور الجمهور	شعور الجمهور: ! = إيجابي، س = سلبي، غ = غير واضح.
الحجم	عدد الأشخاص الذين يناقشون الموضوع: منخفض / متوسط / مرتفع (استناداً إلى المشاركات، التعليقات، ونطاق الوصول)؟
أبرز التعليقات	اقتباس تعليقين أو ثلاثة من الجمهور.
الإجراءات المتخذة	ما قامت به أمانة عمّان (مثلاً: التحقق من المعلومات، نشر ردّ، وضع وسم على المنشور).
الحالة	الوضع الحالي: تمّ حلّ المسألة / جارية المتابعة / تصاعدت.

جدول سجلّ المراقبة

التاريخ/ الوقت	المنصة	المسألة/ الموضوع	شعور الجمهور	الحجم	أبرز الرسائل/ التعليقات	الإجراءات المتخذة	الحالة
٢٠٢٥-٠٥-٠٦ ١١:٠٠ صباحاً	إنستغرام	انقطاع الكهرباء في ماركا	سلبى	مرتفع	«الكهرباء منقطعة منذ يومين!»	إصدار بيان من قبل وزارة الأشغال عامة؛	تمّ حلّ المشكلة

بروتوكول الاستجابة للمعلومات الخاطئة والمضلّلة

التحديد

تشمل المؤشرات التحذيرية ما يلي:

- منشورات منتشرة على نطاق واسع من مصادر غير معروفة.
- محتوى معدّل أو خاطئ.
- لغة مثيرة للذعر أو محفّزة على الهلع.
- تناقضات مع البيانات الرسميّة.

التحقّق:

- التحقّق من الحقائق بالتنسيق مع الدوائر أو الوكالات المختصة.
- التأكيد عبر اللّجنة الوطنيّة المشتركة.

التفاعل المجتمعي:

- تعزيز التحقّق ورفع مستوى الوعي الرقمي.
- نشر القنوات الرسميّة للتشجيع على الحصول على معلومات موثوقة.
- التعاون مع مؤثّرين موثوقين ومنظّمات المجتمع المدني.

خطة العمل

الإجراء	المسؤول
رفع بلاغ للمنصة ذات الصلة لمراجعة المحتوى	مسؤول وسائل التواصل الاجتماعي
نشر تصحيح/توضيح عبر قنوات أمانة عمّان الكبرى	فريق التواصل خلال الأزمات
التفاعل مع الجمهور في التعليقات من خلال معلومات موثوقة	فريق التواصل خلال الأزمات
إصدار بيان صحفي في حال وجود خطر على السلامة العامة	المتحدّث الرسمي
تسجيل الحادث في التقرير الداخلي	فريق التواصل خلال الأزمات

١٥- إطار اتخاذ القرارات القيادية

الغرض: دعم اتخاذ قرارات سريعة ومستتيرة ومسؤولة من قبل أمين عمّان واللجنة العليا لإدارة الأزمات والطوارئ خلال الأزمات. وتهدف هذه الأداة إلى توجيه القرارات الحاسمة خلال الساعات الـ ٢٤-٧٢ الأولى، بما يضمن التنسيق والالتزام بالقوانين ووضوح الإجراءات التشغيلية.

تمّ استكماله من قبل: (إسم الموظف و/أو الفريق)

التقييم السريع للوضع

السؤال الأساسي	الجواب
ما الذي حدث؟	
أين ومتى؟	
ما حجم الضرر؟ (على الأشخاص، الخدمات)	
ما المعلومات التي ما زالت مفقودة؟	

تحديد مجالات القرارات الحاسمة

مجال القرار	هل ثمة حاجة لاتخاذ إجراءات؟ (نعم/كلا)	الإجراءات اللازمة
السلامة العامة		
حالة الطوارئ المحلية		
استمرارية الخدمات (المياه، الكهرباء، الطرقات)		
الإغلاقات العامة (المدارس، الأسواق، الطرقات)		
دعم عمليات الإخلاء		
طلب المساعدة الوطنية أو الخارجية		
الموافقة على تمويل/موارد طارئة		

اتخاذ قرارات حاسمة وتسجيلها (لكل قرار، تأكد من السلطة القانونية/الأنظمة المعنية ومتطلبات التنسيق).

القرار	
التاريخ/الوقت	
الأساس القانوني	
تمّت الموافقة عليه من قبل (الاسم/المنصب)	
تمّ تنفيذه من قبل (الاسم/المنصب)	

الإبلاغ بالقرار

التواصل بوضوح وبشكل عاجل مع أصحاب المصلحة/المجتمع:

- المجتمع: استخدام البيانات المبدئية والصحافة ووسائل التواصل الاجتماعي.
- الفرق الداخلية: تحديد المهام ومسارات الإبلاغ.
- الشركاء: مشاركة القرارات وطلب الدعم عند الحاجة.

المسؤول	كيف	ما الذي يجب إبلاغهم به	أصحاب المصلحة
			المجتمع
			الموظفون/الدوائر
			الشركاء الخارجيون

المتابعة وإعادة التقييم

- مراقبة مستجدات الوضع.
- تقييم تنفيذ القرارات الحاسمة.
- تحديد القرارات الجديدة أو التعديلات اللازمة.
- تحديد موعد اجتماع القيادة القادم:



١٦.- نموذج تنسيق خدمات الدعم المجتمعي

الغرض: يهدف هذا النموذج إلى مساعدة موظفي أمانة عمّان الكبرى على توثيق احتياجات المجتمع والموارد المتاحة واستجابات الشركاء أثناء أي أزمة أو حالة طارئة وتنسيقها وتتبعها بشكل فاعل ومنظم. ويساعد ذلك على ضمان توفر المعلومات بشكل منظم وسهل الوصول إليه وقابل للتنفيذ، بما يدعم إدارة الأزمات وتقديم الخدمات بكفاءة.

تم استكماله من قبل: (إسم الموظف و/أو الفريق)

معلومات حول الحادث

	التاريخ: [تاريخ الإبلاغ عن الحادث]
	الموقع: [حدّد اللواء/المنطقة]
	نوع الأزمة: [مثلا: فيضان، حادث أمني، جائحة]

تفاصيل حول المنطقة المتضررة

	الحي/المنطقة: [حدّد اسم المنطقة المتضررة]
	العدد المقدّر للأشخاص المتضررين: [حدّد العدد التقريبي]
<input type="checkbox"/> الغذاء <input type="checkbox"/> المياه <input type="checkbox"/> الرعاية الطبيّة <input type="checkbox"/> الإيواء <input type="checkbox"/> الدعم النفسي الاجتماعي <input type="checkbox"/> آخر: [اذكر عند الحاجة]	الاحتياجات العاجلة (ضع علامة ✓ أو صفها)

المنظمات الداعمة وجهات الاتصال

المنظمة	الخدمة	جهة الاتصال والمعلومات المتعلقة بها

الموارد وخدمات التوصيل

نوع المورد	الكمية	المقدّم / المنظمة المانحة	تمّ توصيله (نعم/كلا)

ملاحظات حول التنسيق:

إجراءات المتابعة (إن وجدت)

المهلة الأخيرة	الشخص/الوحدة المسؤولة	الإجراءات اللازمة	التحدّي (صف المشكلة)



١٧- قائمة مرجعية لتوثيق الاستجابة للأزمات

الغرض: تهدف هذه القائمة إلى مساعدة فرق أمانة عمان الكبرى ودوائرها على جمع جميع الوثائق المهمة التي يتم إعدادها خلال الأزمة وبعدها وتنظيمها وحفظها، بما يضمن وجود سجلات دقيقة للمساءلة والتنسيق والمراجعة المالية والاستفادة من الدروس في المستقبل. وصُممت هذه القائمة لتكون سهلة الاستخدام حتى من قبل الموظفين الذين لا يتمتعون بخبرة تقنية متقدمة.

تم استكماله من قبل: (إسم الموظف و/أو الفريق)

- إسم الأزمة: _____
- الدائرة/الفريق المسؤول عن إدارة الأزمة: _____
- إسم الشخص الذي استكمل النموذج: _____
- التاريخ: ____ / ____ / ٢٠ ____

قبل الأزمة و/أو خلالها

المهمة	الحالة (مكتملة/غير مكتملة)
إنشاء ملف رقمي مخصص لهذا الحادث (مثلا: "عاصفة عمان ٢٠٢٥").	
إعداد ملف ورقي أو مجلد مع بطاقة تعريف تحمل إسم الحادث.	
تكليف أحد أعضاء الفريق بجمع الوثائق يوميا.	
وضع اسم الحادث وتاريخه على كل وثيقة.	

أنواع الوثائق المطلوب جمعها

نوع الوثيقة	الحالة	الملاحظات
تقارير الحوادث اليومية		
قوائم نشر الموظفين أو المتطوعين		
سجلات المخزون والموارد		
الإيصالات والسجلات المالية		
ملاحظات التواصل الداخلي		
الإعلانات العامة		
الصور أو الخرائط الميدانية		
محاضر وملاحظات الاجتماعات		
المراسلات مع الشركاء والجهات المانحة		

معالجة الملفات الرقمية

المهمة	الحالة
تسمية الملفات بوضوح (مثلا: تقرير حادث - مرجع ١.fdp).	
حفظ الملفات في المجلد المخصص للحادث.	
إنشاء نسخة احتياطية (على السحابة أو قرص خارجي).	
تقييد الوصول إلى الملفات بالمستخدمين المخولين فقط.	

معالجة الملفات الورقية

المهمة	الحالة
فرز الملفات الورقية ووضع بطاقات تعريف واضحة.	
حفظها في خزانة أو مجلد أرشيف آمن.	
التأكد من توقيع النماذج المهمة ووضع التاريخ عليها.	

المراجعة النهائية

المهمة	منجزة
تمّ جمع كل الوثائق وحفظها.	
تمّت مطابقة السجلات الورقية مع السجلات الرقمية.	
جاهزة للتسليم إلى أرشيف أمانة عمّان الكبرى.	

١٨- ورقة عمل التعافي بعد الأزمة

الغرض: تساعد هذه الأداة أمانة عمّان الكبرى على تقييم عمليّة استعادة الأعمال الداخليّة والخدمات العامة بعد الأزمات وإدارتها. كما تدعم الدوائر في تحديد ما يعمل بشكل جيّد وما يحتاج إلى معالجة ومن المسؤول عن استعادة الأنشطة بالكامل.

تمّ استكماله من قبل: (إسم الموظف و/أو الفريق)

معلومات حول الدائرة

- إسم الدائرة/الوحدة: [حدّد الاسم]
- مسؤول التقييم: [الاسم، المنصب، معلومات الاتصال]
- تاريخ التقييم: [حدّد التاريخ]

التعافي الداخلي - أعمال أمانة عمّان الكبرى (راجع وضع الأعمال الداخليّة الحالي)

المجال الداخلي	الوضع الحالي (ضع علامة ✓ على جواب واحد)	الملاحظات/الحاجة
توافر الموظفين	[] كامل [] جزئي [] غير متوفّر	[وضّح إذا اخترت "جزئي"]

التعافي الخارجي (اذكر أهمّ الخدمات التي تقدّمها إلى المجتمع ووضّعها الحالي)

الخدمة العامة	الوضع الحالي (ضع علامة ✓ على جواب واحد)	الملاحظات/الدعم المطلوب
جمع النفايات	[] مستعادة بالكامل [] [] جزئية [] متوقفة	[توضيح القيود]

الاحتياجات من حيث الموارد والدعم (ما الذي تحتاجه لاستعادة الأعمال أو الخدمات بالكامل؟)

- مثلاً: زيادة عدد الموظفين، توفير المعدّات، دعم تكنولوجيا المعلومات، موردون خارجيون.
- مثلاً: موافقة على الميزانية، وسائل نقل، اتصالات عامّة.

المخاطر أو العوائق (اذكر أيّ عوامل تمنع التعافي بالكامل)

- مثلاً: بنية تحتية متضرّرة، تأخير في الإمدادات، نقص في الموظفين.

إجراءات التعافي

يحدث التعافي المتوسط الأمد خلال الأسابيع والأشهر التي تلي الأزمة، ويركّز على مساعدة الناس في العودة إلى حياتهم اليوميّة وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي واستعادة الخدمات ودعم العائلات والمجتمعات المتضرّرة

الإجراءات اللازمة	الوحدة المسؤولة	التاريخ المستهدف
مثلاً: تعيين مقاول للقيام بأعمال التنظيف	دائرة العمليّات	التاريخ

قد يستغرق التعافي الطويل الأمد عدّة أشهر أو سنوات، ويركّز على إعادة إعمار المدينة وتحسين الأنظمة وتعزيز قدرات المجتمعات وضمنان جهويّة المدينة بشكل أفضل لمواجهة الأزمات المستقبلية

الإجراءات اللازمة	الوحدة المسؤولة	التاريخ المستهدف

المراجعة والتسليم

- تمّت مراجعتها من قبل: [إسم المدير
- التاريخ: [التاريخ]
- يُسلّم إلى فريق تنسيق التعافي في أمانة عمّان الكبرى



١٨.١ - إطار مؤشرات التعافي بعد الأزمات

الغرض: يهدف هذا الإطار إلى مراقبة وإدارة الانتقال من مرحلة الاستجابة الفورية إلى مرحلة التعافي المتوسط والطويل الأمد، من خلال تحديد مؤشرات أداء قابلة للقياس ومستويات جهوزية ومؤشرات مدى تأثير الأزمة على المجتمع.

تمّ استكماله من قبل: (إسم الموظف و/أو الفريق)

تحديد الدائرة

المؤشر	البيانات
إسم الدائرة/الوحدة	[اكتب الاسم]
مسؤول التقييم	[الاسم، المنصب، معلومات الاتصال]
تاريخ انتهاء الأزمة	[التاريخ]
تاريخ التقييم	

مؤشرات التعافي الداخلي - أعمال أمانة عمّان الكبرى

مجال العمل	وصف المؤشر	النسبة الحالية (%)
توفر الموظفين	نسبة الموظفين المتوفّرين مقارنة بما قبل الأزمة	[النسبة]
جهوزية أماكن العمل	نسبة المقارّ أو المكاتب الفعلية القابلة للتشغيل	
عمل الأنظمة/تكنولوجيا المعلومات	نسبة الأنظمة الحيويّة العاملة	

مؤشرات التعافي الخارجي - الخدمات العامة

الخدمة العامة	وصف المؤشر	النسبة المستهدفة	النسبة الحالية
جمع النفايات	نسبة الأحياء التي تتمّ خدمتها بالكامل	٪١٠٠	٪
خدمات المياه	نسبة التغطية المستعادة	٪١٠٠	
النقل العام	نسبة المسارات التي تعمل	٪١٠٠	
خدمات أساسية أخرى			

مؤشرات احتياجات الموارد والدعم

نوع المورد	وصف المؤشر
الموارد البشرية	نسبة النقص في الموظّفين المطلوبين
المعدّات والمستلزمات	نسبة المعدّات المطلوبة التي تمّ توفيرها
توفر الميزانية	نسبة الميزانية اللازمة التي تمّ تأمينها

مؤشرات المخاطر والعوائق أمام التعافي

الوصف	مستوى الخطورة (منخفض / متوسط / عال)	فئة الخطر
		أضرار في البنية التحتية
		تأخيرات في سلسلة الإمدادات
		نقص الموظفين
		مخاطر أخرى

معايير الانتقال بين مراحل التعافي

معايير الجهوزية للانتقال	مرحلة التعافي
أكثر من ٧٠٪ من الخدمات الأساسية تعمل بشكل طبيعي تمت السيطرة على المخاطر الكبرى	من الاستجابة الفورية إلى التعافي المتوسط
تمت استعادة ما يزيد عن ٩٠٪ من الخدمات تأمين الموارد توفير برامج دعم للمجتمع	من التعافي المتوسط إلى التعافي الطويل الأمد

مؤشرات التعافي الزمنية

المؤشر	الهدف (عدد الأيام)	الوضع الحالي (عدد الأيام)
متوسط عدد الأيام اللازمة لاستعادة الخدمات الأساسية		

مؤشرات آثار التعافي على المجتمع

المؤشر	النسبة المستهدفة	النسبة الحالية
نسبة السكان المتضررين الذين تمت إعادة الخدمات لهم	١٠٠٪	
نسبة ردود الفعل الإيجابية من المجتمع	أكثر من ٨٠٪	
نسبة الوصول المحقق في التواصل العام		

المراجعة والتسليم

المراجع	تاريخ المراجعة
[إسم المدير]	

١٩- نموذج دعم تعافى قطاع الأعمال بعد الأزمة

الغرض: يهدف هذا المستند إلى مساعدة أمانة عمّان الكبرى في دعم تعافى قطاع الأعمال ضمن المجتمع المحلي بعد الأزمة، وذلك عبر جمع المعلومات الأساسية (من خلال إرفاق رابط مخصص للأعمال) حول التحديات التي يواجهها هذا القطاع، وربط هذه الأعمال بالموارد والشركاء المناسبين.

استمارة تأثير الأزمة على قطاع الأعمال (يقدمها صاحب العمل)

إسم العمل التجاري	
جهة الاتصال	
رقم التسجيل	
رقم الهاتف/ البريد الإلكتروني	
الموقع	

مجالات التأثير

الدعم المطلوب*	شرح مختصر	مجالات التأثير
		أضرار في الممتلكات/البنية التحتية
		تعطّل سلسلة الإمدادات
		انقطاع خدمة تكنولوجيا المعلومات/الاتصالات
		آخر

الدعم الفوري المطلوب

مساحة عمل وخدمات أساسية مؤقتة

مطابقة مع موردين/شركاء

دعم تقني ورقمي

إعادة التواصل مع الزبائن/التسويق

آخر:

روابط سريعة: دليل الدعم (إرفاق أو توفير رابط)

يتم تزويد العمل التجاري بالمعلومات الآتية:

- قائمة بمعلومات الاتصال الخاصة ببرامج التعافى الحكومية.
- معلومات اتصال جهات الدعم في المؤسسات المالية (قروض، منح).
- خدمات الاستشارات القانونية والموارد البشرية.
- دليل الموردين/الشركاء المحليين.
- معلومات اتصال مزودي المرافق وخدمات الاتصالات.
- جهات توفير مساحات العمل أو المنشآت الطارئة.

سجل متابعة التواصل (للاستخدام الداخلي فقط)

النتيجة	الموظف المسؤول	تاريخ المتابعة	الدعم المقدم	إسم العمل التجاري



٢٠- نموذج تقييم مرحلة ما بعد الأزمة وجمع الملاحظات

الغرض: صُمم هذا النموذج لتقييم جهود أمانة عمّان الكبرى في الاستجابة للأزمات. ويهدف إلى دعم عملية مراجعة منظمة لتحديد ما نجح، وما التحديات التي واجهت الاستجابة، وما التحسينات المطلوبة لتعزيز الاستجابات وتحسين التنسيق في المستقبل.

استمارة تأثير الأزمة على قطاع الأعمال (يقدمها صاحب العمل)

تم استكماله من قبل: (إسم الموظف و/أو الفريق)

لمحة عامة على الأزمة

عنوان الحادث:	[مثلا: الاستجابة للفيضانات - نيسان ٢٠٢٥]
تاريخ الحادث:	[تاريخ البداية والنهاية]
المناطق المتضررة:	[عدد الأتوية]
نوع الأزمة:	[تهديد أمني، زلزال...]
الدائرة/الوحدة المسؤولة:	[حدّد الوحدة المسؤولة]
تم إعداد التقييم من قبل:	[الفريق، الاسم، المنصب، معلومات الاتصال]
تاريخ التقييم:	[حدّد التاريخ]

ملخص إجراءات الاستجابة

الأهداف الأساسية: [قائمة بالنتائج المرجوة من الاستجابة].
 الأنشطة الأساسية المنفذة: [ملخص بأهم الإجراءات التي تم تنفيذها].
 أصحاب المصلحة والشركاء المعنيين: [قائمة بالشركاء والوكالات والمجموعات المجتمعية].

النتائج الإيجابية:

- [مثلا: توزيع المساعدات الغذائية الطارئة على ٥,٠٠٠ شخص خلال ٤٨ ساعة].
- [مثلا: تنسيق ناجح مع الدفاع المدني لعمليات الإخلاء].

التحديات التي واجهت الاستجابة:

- [مثلا: تأخر العمليات بسبب الطرقات المقطوعة].
- [مثلا:]

الدروس المستفادة:

- [مثلا: الشبكات المجتمعية القوية ساعدت في تسريع الوصول].
- [مثلا: الحاجة إلى تخطيط لوجستي أفضل للمناطق النائية].

ملاحظات الفريق والشركاء

[جمع الملاحظات المباشرة من الموظفين أو الشركاء أو ممثلي المجتمع الذين شاركوا في الاستجابة وتلخيصها].

الملاحظات الإيجابية	(ما نجح بشكل جيد)
التحديات المبلّغ عنها	(تلخيص أو اقتباس الملاحظات)
الاقتراحات للتحسين المستقبلي	(تلخيص أو اقتباس الملاحظات)

التوصيات للتحسين:

١- [التوصية الأولى]

٢- [التوصية الثانية]

إجراءات المتابعة

الإجراء اللّازم	الوحدة المسؤولة	المهلة الأخيرة
[مثلاً: تحديث قاعدة بيانات جهات الاتصال الطارئة]	[وحدة إدارة الطوارئ]	[التاريخ]

ملاحظات ومرفقات إضافية

[قدّم أي معلومات إضافية أخرى، أو أرفق تقارير أو صور أو بيانات أو أي وثائق داعمة أخرى].

٢١- نموذج تقرير ما بعد الحدث (الأزمة) (AAR)

الغرض: يهدف هذا النموذج إلى توثيق أداء الاستجابة بعد أي أزمة تؤثر على أمانة عمّان الكبرى. ويساعد على تسجيل إجراءات الاستجابة وتقييم الكفاءة التشغيلية ورصد الدروس المستفادة وتقديم التوصيات لتحسين إدارة الأزمات وتعزيز القدرة على الاستجابة في المستقبل.

تم استكماله من قبل: (إسم الموظف و/أو الفريق)



تقرير ما بعد الحادث

<p>عنوان التقرير: [تحديد الحادث] تمّ إعداده من قبل: [الاسم، المنصب، الوحدة] تاريخ استكماله: [التاريخ] جهة المراجعة: [المدير أو منسق الأزمات]</p>	<p>معلومات التقرير</p>
<p>نوع الأزمة: [مثلا: حادث أمني، فيضان] تاريخ البداية والنهاية: [حدّد التواريخ] المناطق المتضرّرة: [قائمة بالأحياء أو المناطق المتضرّرة] الدائرة أو الوحدة المسؤولة: [حدّد الدائرة أو الوحدة] الوكالات أو الشركاء الداعمون: [عدّد الشركاء الرئيسيين الداخليين والخارجيين] ملخص الأزمة: [صف باختصار طبيعة الأزمة وحجمها وآثارها]</p>	<p>لمحة عامة على الحادث</p>
<p>تحديد الأهداف الرئيسية التي وجّهت جهود الاستجابة. • [مثلا: استعادة خدمات أمانة عمّان الأساسية في أسرع وقت ممكن].</p>	<p>أهداف الاستجابة</p>
<p>وصف الإجراءات الرئيسية التي تمّ اتخاذها لتحقيق الأهداف. • [مثلا: نشر فرق أمانة عمّان لإزالة الأنقاض].</p>	<p>الإجراء المتخذ</p>
<p>تلخيص النتائج الإيجابية والنجاحات التي حققت. • [مثلا: توزيع المياه الطارئ على 5 أحياء].</p>	<p>الإنجازات الرئيسية</p>
<p>تحديد الثغرات أو القيود التي تمّت مواجهتها خلال الاستجابة. • [مثلا: عدم كفاية وسائل النقل لتوزيع المساعدات].</p>	<p>التحديات التشغيلية</p>
<p>[مثلا: تأخر التواصل مع الفرق الميدانية بسبب مشاكل تقنية]. وصف الأفكار العملية التي يمكن أن تفيد في تحسين الاستجابات المستقبلية. • [مثلا: تعزيز الشراكات قبل وقوع الأزمة بحسن التنسيق الميداني].</p>	<p>الدروس المستفادة</p>
<p>سرد توصيات واضحة وقابلة للتنفيذ لتعزيز القدرات في المستقبل. [التوصية ١: تنظيم تدريب سنوي لفرق طوارئ أمانة عمّان]. [التوصية ٢: إنشاء أنظمة اتصال احتياطية للفرق الميدانية].</p>	<p>التوصيات لإدارة الأزمات المستقبلية</p>
<p>الإجراء المطلوب: الوحدة المسؤولة: المهلة الأخيرة:</p>	<p>خطة العمل</p>
<p>• تقارير حول الوضع • قوائم معلومات الاتصال • الخرائط وسجلات البيانات • محاضر الاجتماعات • الصور والمواد الإعلامية • أي وثائق أخرى ذات صلة</p>	<p>الوثائق الداعمة</p>

٢٢ - قائمة مرجعية للتوثيق والأرشفة ما بعد الأزمة - أمانة عمّان الكبرى

الغرض: تهدف هذه القائمة إلى التأكد من جمع كل الوثائق الأساسية المتعلقة بالحادث أو الأزمة ومراجعتها وحفظها وتقديمها بشكل صحيح. كما تدعم هدف أمانة عمّان الكبرى في الحفاظ على سجلات كاملة ودقيقة ومنظمة لأغراض التدقيق والتقييم والاستعداد المستقبلي الطويل الأمد.

تم استكمالها من قبل: (إسم الموظف و/أو الفريق)

المعلومات العامة

- إسم الأزمة/الحادث: _____
- رقم سجل المتابعة: _____
- مسؤول الأرشيف: _____
- تاريخ المراجعة: ____ / ____ / ٢٠____

تأكيد محتويات الأرشيف

تمّ التأكيد	المادة
	تقارير الحوادث (يومية / تلخيص)
	سجلات المخزون/نشر الموارد
	قوائم الموظفين وسجلات الحضور
	المستندات المالية (نسخ عن الفواتير والإيصالات)
	عينات من التواصل مع المجتمع
	الصور/الخرائط التي جُمعت خلال الأزمة
	ملاحظات ومحاضر الاجتماعات
	مراسلات التنسيق مع الشركاء/الجهات المانحة
	تقارير التقييم وملاحظات ما بعد الأزمة
	ملاحظات:

صيغة الملفات وحفظها

ملاحظات	مكتمل	المهمة
		حفظ كل الملفات بصيغة رقمية (Word، PDF، إلخ)
		حفظها في المجلد الصحيح الخاص بالحادث
		إنشاء نسخة احتياطية (على السحابة أو قرص خارجي)
		تنظيم النسخ الورقية في ملف الأرشيف


التسليم والتوقيع

- تمّ استكمالها من قبل: _____
- موافقة المشرف: _____
- تاريخ تسليم الأرشيف: ____ / ____ / ٢٠____



Strong Cities Network

info@strongcitiesnetwork.org
strongcitiesnetwork.org

 [Strong_Cities Network](#)
 [Strong Cities Network](#)
 [Strong Cities Network](#)