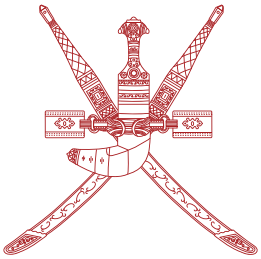


الهيئة العامة للمناطق
الاقتصادية الخاصة والمناطق الحرة

Public Authority for Special
Economic Zones and Free Zones

Sultanate of Oman سلطنة عمان

الإطار العام لإدارة الحالات الطارئة

صفحة التعديلات

تُعد هذه الصفحة سجلاً لجميع مراجعات المستند على أن يتم إصدار المستند المكتمل في كل مرة يتم فيها إجراء تعديلات عليه، ويُشار إلى طبيعة المراجعة بإيجاز تحت عنوان **سبب المراجعة/ وصف التغييرات**

الإصدار	التاريخ	الصفحة	سبب المراجعة/وصف التغييرات	أعده	راجعه	اعتمده
رقم (ا)	20/ 8/ 2023	الجميع	مستند جديد صادر للمراجعة	درع للحلول الشاملة	رئيس قسم إدارة المخاطر	رئيس الهيئة

ضبط المستند

المتطلبات الواردة في هذا المستند إلزاميه، ولا يجوز التخلي عن الامتثال لهذا المستند إلا بموافقة من معالي رئيس الهيئة العامة للمناطق الإقتصادية الخاصة والمناطق الحرة، وقبل تنفيذ متطلبات هذا المستند، يتحمل المستخدم مسؤولية التأكد من أن هذا الإصدار (سواء كان في صورة نسخة إلكترونية أو ورقية). هو آخر نسخة محدثة، ولطلب أي توضيحات أو مساعدة، يُرجى التواصل مع رئيس قسم إدارة المخاطر بالهيئة العامة للمناطق الاقتصادية الخاصة والمناطق الحرة والمسؤول عن سريان هذا المستند.

المحتوى

المقدمة ١
المصطلحات والتعاريف ٢
سياسة إدارة المخاطر والحالات الطارئة بالهيئة ٣
التوافق مع المنظومة الوطنية والممارسات الدولية ٣
نطاق عمل الإطار العام لإدارة الحالات الطارئة بالهيئة ٤
فلسفة إدارة الحالات الطارئة بالهيئة ٤
الصلاحيات والتفويض ٥
الارتباط بالمنظومة الوطنية لإدارة الحالات الطارئة ٦
مراكز إدارة الحالات الطارئة ٦
تقييم وإدارة المخاطر بالمناطق ٧
إدارة قضايا الأمن السيبراني ٨
إدارة الصحة والسلامة والبيئة بالمناطق ٨
إدارة الأعمال والخدمات الأساسية بالهيئة والمناطق ٨
التوافق مع الاستراتيجيات الأخرى بالهيئة والمناطق ٨
إدارة الحالات الطارئة بالشركات العاملة بالمناطق ٩
متطلبات إدارة الإعلام أثناء الحالات الطارئة ٩
خطط إدارة استمرارية الأعمال ١٠
التحقيقات الداخلية لما بعد الحالات الطارئة ١٠
التدريب والتمارين ١١
الحوكمة والتدقيق ١٢
المراجعة والتحديث ١٢

١. المقدمة

تعد الهيئة العامة للمناطق الاقتصادية الخاصة والمناطق الحرة مؤسسة رائدة في تعزيز النمو الاقتصادي وتطوير الأعمال في سلطنة عمان، لذا فإن الهيئة ملتزمة بتوفير بيئة استثمارية مواتية ومرنة للشركات المحلية والدولية، وذلك من خلال توفير البنية التحتية اللازمة والمزايا القانونية والتنظيمية الملائمة، ومع ذلك، فإن الحوادث الطارئة والكوارث المحتملة يمكن أن تشكل تحدياً كبيراً للمناطق الإقتصادية الخاصة والمناطق الحرة وللشركات المطورة والمشغلة في تلك المناطق، ومن هذا المنطلق، فإن وجود إطار عمل واضح وفعال لإدارة الحالات الطارئة ضرورة حتمية للتأكد من سلامة الأرواح والممتلكات واستمرارية الأعمال

يهدف هذا الإطار إلى توفير هيكلية شاملة ومتكاملة لإدارة الحالات الطارئة في المناطق الاقتصادية الخاصة والمناطق الحرة، ويتضمن الإطار المبادئ الأساسية لإدارة الحالات الطارئة ويغطي أقل المتطلبات فيما يتعلق بإجراءات التخطيط والاستعداد والاستجابة والتعافي والواجب تحقيقها على جميع المستويات، بما في ذلك وضع آليات للتواصل والتنسيق بين المناطق والجهات الحكومية والهيئات العامة والجهات الخاصة ذات الصلة بإدارة الحالات الطارئة

يلزم الإطار العام لإدارة الحالات الطارئة جميع المناطق بإعداد خطط إدارة الحالات الطارئة والتدريب عليها بما يتوافق مع هذا الإطار وبما يحقق الأهداف التالية

- **أ** . ضمان سلامة الأفراد والممتلكات في المناطق الاقتصادية الخاصة والمناطق الحرة
- **ب** . الحد من التأثير السلبي للحالات الطارئة على الممتلكات وعلى استمرارية الأعمال
- **ج** . حماية البيئة الداخلية والمحيطة بالمناطق الاقتصادية الخاصة والمناطق الحرة وسلامة المجتمعات من أي تأثيرات سلبية مرتبطة بأعمال المناطق
- **د** . تعزيز التعاون والتنسيق بين الهيئة وإدارات المناطق والشركات المشغلة في المناطق الاقتصادية الخاصة والمناطق الحرة
- **هـ** . تعزيز استجابة المناطق للحالات الطارئة وتحقيق التكامل بين القطاعات المستجيبة والمساندة
- **و** . تعزيز سمعة المناطق الاقتصادية الخاصة والمناطق الحرة كمراكز استثمارية آمنة وموثوقة

إن تطبيق هذا الإطار سيشكل نقلة نوعية في إدارة الحالات الطارئة للهيئة وسيعزز مكانة المناطق كمؤسسات تعمل بشكل استباقي ومبتكر، وسيتم تنفيذ متطلبات هذا الإطار بالتعاون مع الجهات المعنية الداخلية والخارجية، وسيتم تقييمه وتحديثه بانتظام لضمان التكيف مع المتغيرات والتحديات المستقبلية

٢. المصطلحات والتعاريف

المصطلحات والتعاريف الواردة في الجدول أدناه تتوافق مع تلك المستخدمة في الخطط الوطنية ومع المصادر الدولية المعتمدة في مجال إدارة المخاطر والحالات الطارئة، ولذا يجب استخدامها في الخطط وأدلة الإجراءات التي تنبثق عن هذا الإطار

أ. **المخاطر :** هي ظاهرة أو مادة أو نشاط بشري أو ظروف يمكن أن تؤدي إلى خسارة في الأرواح أو إصابات أو آثار صحية أخرى أو ضرر بالممتلكات أو خسارة في سبل المعيشة والخدمات أو خلل اقتصادي واجتماعي أو ضرر بيئي أو تضرر سمعة المؤسسات

ب. **تقييم المخاطر:** تحديد مستوى المخاطر عن طريق تحليل احتمالية حدوثها، وتقييم مدى القابلية للتعرض والتضرر

ج. **إدارة المخاطر:** الإجراءات والممارسات التي تهدف الى منع أو التقليل من احتمالات الحدوث والتضرر، وتتكون إدارة المخاطر من تقييم المخاطر وتحليلها وتنفيذ استراتيجيات وأنشطة محددة لإدارتها

د. **الحالات الطارئة:** حدث أو تهديد استثنائي ناجم عن ظاهرة طبيعية أو اصطناعية أو نتيجة فعل عمدي أو خطأ أو إهمال مصدره الإنسان ينجم عنه أو يحتمل فيه وقوع خسائر في الأرواح أو الممتلكات العامة أو الخاصة أو كليهما معاً أو وقوع ضرر على السمعة أو عناصر البيئة المختلفة

هـ. **ادارة الحالات الطارئة:** هي كافة الإجراءات والتدابير للتعامل مع الحالات الطارئة وتشمل عمليات الاستعداد والاستجابة والتعافي

و. **الاستعداد:** تهيؤ المؤسسة وإيجاد الآليات الكفيلة بتحقيق الجاهزية التامة وبناء القدرات وضمان الاستجابة الفورية والفعّالة للحالات الطارئة، وتتضمن أنشطة مثل؛ التخطيط لحالات للطوارئ وتخزين المعدات والمؤن ووضع ترتيبات التنسيق والاخلاء والاعلام، بالإضافة إلى التدريبات والتمارين الميدانية

ز. **الاستجابة:** تدخل كافة الجهات المعينة في المؤسسة أو خارجها بإمكاناتها المادية والبشرية لحماية الأرواح والتقليل من تأثيرات الحالات الطارئة وضمان السلامة العامة، وذلك من خلال تفعيل خطط الاستجابة

ح. **التعافي:** إصلاح الأضرار وإعادة البناء للمنشآت وسبل المعيشة والظروف الحياتية للبيئة المتأثرة واعادة الوضع لما كان عليه (الطبيعي)

ط. **خطة استمرارية الأعمال:** هي مجموعة من الإجراءات الموثقة والتي ترشد المؤسسات على التدخل والتعافي ومواصلة الأنشطة الحيوية ضمن المستويات المحددة والمعتمدة مسبقا بعد حدوث الانقطاع أو التوقف لتلك الأنشطة

ي. **المناطق:** تعني المناطق الإقتصادية الخاصة والمناطق الحرة والمؤسسة العامة للمناطق الصناعية (مدائن)

٣. سياسة إدارة المخاطر والحالات الطارئة بالهيئة

تؤكد الهيئة التزامها بتوفير بيئة عمل آمنة وسليمة من المخـــاطر في جميع المناطق التي تقع تحت مظلتها التشريعية ولها صفة قانونية عليها، وهذا ما وضحته سياسة إدارة المخاطر والحالات الطارئة بالهيئة

تعتبر المتطلبات الواردة في السياسة العامة ملزمة وعلى جميع إدارات المناطق العمل على تنفيذها وتوعية جميع العاملين بها وبمحتويـــات هذه السياسة، كما يجب أن تكون متـــاحة للوصـــول إليها والاطلاع عليهـــا في المنـــاطق وكذلك المواقع الالكترونية العامة والداخلية بالمناطق أو في أي وسيلة تثقيفية وتوعوية ممكنة

٤. التوافق مع المنظومة الوطنية والممارسات الدولية

يتوجب أن تصمم المناطق خططها في إدارة الحـالات الطارئـــة بما يتوافق مع المنظومـــة الوطنية لإدارة الحالات الطارئة بالسلطنة لما في ذلك من أهمية لهذا التوافق وخاصة فيمـا يتعلق بمستويـــات التصعيد وهيكلة الفرق المستجيبة واللجـــان الإشرافية والمرجعية وبناء قنوات الاتصال مع الجهات المســـاندة وتعزيز العمل المشترك مع اللجان الفرعية بقطاعاتها المختلفة، أما التنسيق مع اللجنة الوطنية لإدارة الحـــالات الطارئة سيكون عبر الهيئة العامة في الحـــالات الطارئة ذات المستوى الثالث أو التي تستدعي التدخل المباشر من قبل الهيئة وخاصة فيما يتعلق بإدارة الإعلام والتصدي للشائعات التي من المحتمل أن تؤثر على سمعة ورؤية الهيئة بشكل مباشر، وسيتم ذلك بالتنسيق مع إدارات المناطق

يمكن للمناطق أن تصمم خططهـــا بما يتوافق أيضا مع أفضل الممارســـات الدولية مع ضرورة عدم تعارض تلك الخطط مع الخطط الوطنية لإدارة الحالات الطارئة والمحافظة على أسلوب مرن وخاص لكل منطقة يتماشى مع هيكلها التنظيمي وعملياتها ومواردها للتعامل مع المخاطر والحالات الطارئة

٥. نطاق عمل الإطار العام لإدارة الحالات الطارئة بالهيئة

الإطار العام لإدارة الحالات الطـــارئة بالهيئة العامة يلزم المنـــاطق الإقتصـــادية الخاصة والمناطق الحرة والجهات التالية العمل بمتطلباته وتنفيذها والالتزام التام بها

أ. **المنطقة الإقتصادية الخاصة بالدقم**

ب. **المنطقة الحرة بصحار وصلالة وبالمزيونة**

ج. **المؤسسة العامة للمناطق الصناعية (مدائن)**

د. **جميع المستثمرين والمشغلين ومقاوليهم بالمناطق أعلاه**

هـ. **الموردين المتعاقدين بشكل مباشر مع المناطق**

و. **جميع المقاولين وأصحاب العقود مع المناطق بشكل مباشر**

يحق للهيئة التدقيق على نظم إدارة المخاطر والحالات الطارئة واستمرارية الأعمـال بالمناطق التي تندرج تحت مظلتها التشريعية المباشرة، كما يحق للمناطق التدقيق على المستثمريـن والمشغلين والأطـراف أصحـاب العقود الفرعية المنبثقة من العقود الرئيسة مع المناطق وذلك لضمان استعداد وجاهزية تلك الأطراف للاستجابة الفاعلة لأي حالـة طارئة تقع ضمن نطاق أعمالهم وتؤثر على سلامـــة جميع العـاملين بتلك المناطق وعلى سمعة المنـــاطق وكذلك سمعة الهيئة

٦. فلسفة إدارة الحالات الطارئة بالهيئة

تتوافق فلسفة الهيئة في إدارة الحـــالات الطارئة مع نهـــج تطبيق ثلاث مستويـــات والتي تتوافق مع المنظومة الوطنية بالسلطنة وكذلك الممارسات الدولية في هذا المجال، وتتوزع هذه المستويات كما هو موضح في الجدول أدناه

المستوى الأول	المستوى الثاني	المستوى الثالث
يعبـر عن الحـــوادث التي يمكن التعـــامل معهـــا من قبـــل إدارة المنطقـــة أو الشركـــات العاملة أو المشـــروع المتـــأثر دون الحاجـــة إلى إسنـــاد من الجهـــات المستجيبة بالمنطقـــة الحـــرة أو الخـــاصة سواء كـــان هذا الإسنـــاد بالمـــوارد والإمكانـــات الماديـــة أو من الناحيـــة الإعلاميـــة والقانونيـــة، وفي هـــذا المستوى وفي جميـــع الأحـــوال يتـــوجب على إدارة الشركـــات أن تقوم بإبـــلاغ إدارة المنطقة وفق نظام التبليغ المتبع بالمنطقة	هو المستوى الذي يفوق قدرات وإمكانات إدارة الشركـــة المشغلة ويستدعي الـــموقف طلب الإسناد والدعم من جهات الاستجابة الـــحكومية واســـناد من إدارة المنطقـــة الخاصـــة أو الحرة وبـــالتالي يتم تفعيل المستوى الثاني وفي هذا المستوى يتوجب إبلاغ الهيئة وفق نظام التبليغ المتبع	يعبر عن الحالـــة الطارئة التي يتطلب تدخل اللجنة الرئيســـة بالهيئة أو اللجنة الفرعيـــة بالمحافظة لدعم المنطقة الخاصة أو الحرة من خلال حشد وتحريك موارد أخرى أو إدارة الإعـــلام وتقديم الدعم القانوني والتنسيق مع الجهات الحكومية المعنية الأخرى

يتم تفعيل المستويات وفقا لمتطلبات تحددها المناطق في خطط إدارة الحـــالات الطـــارئة وتكون واضحة لدى جميع الجهات ولكل المستويات، على أن يتم التدريب عليها بشكل دوري وفق متطلبات التدريب الواردة في هذا الإطار وفي الخطط التفصيلية بالمناطق

٧. الصلاحيات والتفويض

من أجـل تحديد أدوار ومسؤوليـــات مرنة وواضحة في إدارة الحالات الطـــارئة بالهيئة العامة للمنـــاطق الاقتصـــادية الخاصة والمناطق الحرة؛ يوضح الجدول التالي أهم المسؤوليـــات والمتطلبات التي حددها هذا الإطـار والجهات أو المناصب الموكل لهـــا متابعة وتنفيذ تلك المتطلبـات، مما يساهم في الجاهزية والاستعداد وتوفير الموارد والإمكانـــات وبنـــاء نظام حوكمة يحقق مستويات أداء عالية أثناء الحالات الطارئة

المهام/المنصب	معالي رئيس الهيئة	نائب رئيس الهيئة	الإدارات التنفيذية بالمناطق	رئيس قسم المخاطر بالهيئة
اعتماد سياسة إدارة المخاطر والحالات الطارئة	✓			✓
الإشراف على تنفيذ السياسة والإطار العام		✓	✓	✓
تنفيذ سياسة إدارة المخاطر والحالات الطارئة			✓	✓
تنفيذ متطلبات الإطار العام			✓	✓
جاهزية مراكز إدارة الحالات الطارئة			✓	✓
تنفيذ التدريبات والتمارين			✓	✓
مراجعة خطط إدارة الحالات الطارئة		✓	✓	✓
الحوكمة والرقابة والالتزام المؤسسي		✓	✓	

أ. معالي رئيس الهيئة

يقوم معالي رئيس الهيئة بإصدار واعتماد سياسة إدارة المخاطر والحالات الطارئة على مستوى الهيئة والتي يتم مراجعتها وتحديثها متى ما تطلب الأمر ذلك، كما يوجه معالي الرئيس بإجراء تدقيق داخلي حول مستوى كفاءة منظومة إدارة الحـالات الطارئة بالهيئة والمناطق ووفقا لمتطلبات الحوكمة الواردة في هذا الإطار، كما يقوم معـالي الرئيس بإصدار قرار تشكيل لجنة تحقيق داخلية بعد الانتهاء من إدارة الحالة الطارئة للوقوف على الدروس المستفـــادة وفق البنود الواردة في هذا الإطار وخاصة الحالات الطارئة ذات المستوى الثالث

ب. نائب رئيس الهيئة

هو المشرف العـام على كفاءة إدارة الحالات الطـــارئة بالهيئة، ويشرف على إعداد وتحديث الإطـار العام لإدارة الحـــالات الطارئة بالهيئة، ولنائب الرئيس طلب إجراء تدقيق داخلي على مستوى المناطق لضمان تطبيق متطلبات منظومة إدارة الحالات الطارئة

ج. الإدارات التنفيذية بالمناطق

مسؤولون مسؤولية كاملة عن كفاءة إدارة الحـــالات الطارئة في مناطقهم وعن كفاءة وجاهزية وتوفر الموارد اللازمة والأساسية كمـــا أنهم مسؤولون عن تعزيز التنسيق والعمل المشترك مع الجهـــات الحكومية المعنية ومع قيادة اللجنة الفرعية بالمحافظة والتابعة للمركز الوطني لإدارة الحالات الطارئة، كما أنهم مسؤولون عن ضمان تطبيق متطلبات الإطار العام وخطط إدارة الحالات الطارئة من قبل الشركات العاملة في مناطقهم

د. رئيس قسم المخاطر بالهيئة

مسؤول عن تقييم وإدارة المخاطر بالهيئة وإعداد سجل للمخـــاطر يتم فيه تحديد المخـــاطر التي تندرج ضمن نطاق منظومة إدارة الحـــالات الطارئة، وإجراء التحديثات اللازمة، كما أنه مسؤول عن تحديث الإطار العام لإدارة الحالات الطارئة والعمل المشترك مع المعنيين في المناطق حول تطبيق متطلبات هذا الإطار وجاهزية خططهم ومراكز إدارة الحالات الطـــارئة بمناطقهم وعلى تنفيذ البرامج التدريبية والتمارين وفق متطلبات هذا الإطار

٨. الارتباط بالمنظومة الوطنية لإدارة الحالات الطارئة

يجب أن يتوافق إعداد خطط إدارة الحالات الطارئة بالمناطق مع متطلبات المنظومة الوطنية بالسلطنة، وعليه فإن فلسفة إدارة الحالات الطارئة وإجراءات التصعيد بين المستويـات يجب تتماشى مع المنظومة الوطنية، وبالتالي فـــإن خطط إدارة الحالات الطارئة بالمناطق ينبغي أن تتم مراجعتهـــا من قبل المركز الوطني لإدارة الحالات الطـــارئة للتأكد من تطابقهـــا مع المتطلبات الوطنية بالإضافة إلى مراجعتها من رئيس قسم المخاطر بالهيئة

٩. مراكز إدارة الحالات الطارئة

على المنـــاطق تهيئة مراكز لإدارة الحـــالات الطارئة باستخدام تجهيزات إداريـــة وتقنية مناسبة من أجـــل جاهزية تلك المراكز للتفعيل في أي وقت للتعامل مع الحـــالات الطارئة المرتبطة بشكل مباشر بأعمال المناطق، حيث يتطلب توفر كـــافة المستلزمات الضرورية بمراكز إدارة الحـــالات الطارئة من الخطط وأدلة الإجراءات والاستمـــارات واللوحـــات وأجهزة الاتصال والحواسيب الآلية والمستلزمات المكتبية الأخرى، كمـــا يجب التأكد من جاهزية مراكز إدارة الحالات الطارئة بشكل أسبوعي، وأن توثق هذه العملية بشكل رسمي، كما يجب الإبلاغ عن الأعطـــال ومتابعة اصلاحها أو إضافة مستلزمات إضـــافية للمركز تضمن جاهزية التفعيل الكامل والفوري للمركز عند الحاجة لذلك

يجب أن ترد تفاصيل واضحة وشاملة عن مركز إدارة الحـــالات الطارئة في خطط إدارة الحالات الطارئة بالمناطق، مع ذكر موقع المركز وقوائم الأدوات المتوفـــرة وأرقـــام الهـــواتف المخصصة للمركز

في المستويين الثاني والثالث؛ من المحتمل تفعيل مراكز إدارة الحالات بمراكز الشرطـــة في المناطق أو تفعيل اللجان الفرعية أو اللجنة الوطنية لإدارة الحالات الطـــارئة، ولذا قد يتطلب وجود ممثل للمنطقة في هذه اللجان على المستوى الثاني وممثل من الهيئة على المستوى الوطني

١٠. تقييم وإدارة المخاطر بالمناطق

إن تقييم وإدارة المخاطر هي أحد أهم عناصر التخطيط للحد من حدوث المخاطر وتقليل تأثيرها، كما أنها تساعد في وضع خطط وأدلة إجراءات للتعامل معها في حال وقوعها، لذا فإنه يجب اتباع الأطر العامة لإدارة المخاطر المؤسسية الشاملة بالمناطق لتحديد وتحليل وتقييم وإدارة المخاطر وأن توثق هذه العملية ويعاد مراجعتها وتحديثها وفق المتطلبات المحددة في تلك الأطر

القائمة التالية توضح الحالات التي تستدعي تفعيل أحد المستويات الثلاثة، أما المخاطر الإدارية أو الصحية أو الإجرائية والتي لا تستدعي استجابة فورية وإنما يتم التعامل معها وفق خطط متوسطة أو طويلة المدى فهي يجب أن تكون مدرجة ضمن سجلات المخاطر بالمناطق

أ. الحالات الجوية والأعاصير المدارية
ب. الزلازل والهزات الأرضية
ج. القرصنة الإلكترونية
د. أمواج المد البحري (تسونامي)
هـ. الأوبئة والفاشيات
و. انقطاع الكهرباء لفترة طويلة
ز. انهيار مبنى
ح. تلوث الماء
ط. حالات التسمم الغذائي
ي. الحرائق الكبرى
ك. حوادث الفيضانات والسدود
ل. حوادث النقل البحري
م. الاعتصامات والإضطرابات
ن. الحوادث المرورية
س. حوادث المواد الخطرة والإنبعاثات السامة
ع. الحوادث الأمنية

يتوجب على المناطق والشركات العاملة بها إعداد دليل إجراءات مفصل في كيفية الاستجابة للتعامل مع المخاطر الواردة أعلاه وأن يتم إعدادها بما يتماشى مع فلسفة إدارة الحالات الطارئة بالمناطق

١١. إدارة قضايا الأمن السيبراني

يتوجب على المناطق أن تنفذ تقييم لمخاطر أمن المعلومات لديها وأن تقوم بوضع خطة خاصة لإدارة تلك المخاطر والاستجابة السريعة لقضايا وحوادث الأمن السيبراني بواسطة الفنيين المتخصصين، وفي قضايا الأمن السيبراني قد لا يتطلب تفعيل كامل لأعضاء لجنة إدارة الحالات الطارئة وبإمكان رئيس اللجنة بالمناطق إقرار تفعيل جزئي للجنة بما يتوافق مع حجم ونوع وسرية الحال الطارئة

١٢. إدارة الصحة والسلامة والبيئة بالمناطق

تعتبر إجراءات الصحة والسلامة والبيئة أحد أهم عناصر الوقاية من الحوادث وتساهم في حماية الأرواح والممتلكات من تلك الحوادث، لذا على الجميع الالتزام بمتطلبات الصحة والسلامة والبيئة وبالتشريعات المعمول بها في سلطنة عمان في جميع أعمالهم وخدماتهم التي يقومون بها

١٣. إدارة الأعمال والخدمات الأساسية بالهيئة والمناطق

يجب أن تخضع جميع الأعمال والخدمات الأساسية بالهيئة والمناطق كأعمال الكهرباء والمياه والصرف الصحي وجميع أعمال الصيانة والأعمال المرتبطة بتقنية المعلومات وأمنها إلى تقييمات المخاطر الشامل وأن توثق تلك التقييمات مع خطط الحد من المخاطر كما يجب رفع أي تقييمات عالية أو متوسطة الخطورة إلى رؤوساء إدارة المخاطر بالمناطق وبالهيئة لأخذها في الاعتبار في خطط وأدلة إجراءات التعامل مع الحالات الطارئة

١٤. التوافق مع الاستراتيجيات الأخرى بالهيئة والمناطق

يجب أن تحقق السياسات والإستراتيجيات وكذلك التشريعات والقوانين الأخرى بالهيئة وبالمناطق كافة دعما لإدارة المخاطر والحالات الطارئة وأن تراعي تلك السياسات جوانب حماية الأرواح والممتلكات وسمعة الهيئة والمناطق، ومن الأمثلة عليها سياسة الموارد البشرية وسياسة إدارة سلاسل التوريد وإدارة المشاريع وسياسة أمن المعلومات ومتطلبات التدقيق الداخلي والحوكمة والالتزام

١٥. إدارة الحالات الطارئة بالشركات العاملة بالمناطق

على جميع الشركات والجهات المدرجة ضمن تشريعات هذا الإطار الالتزام بتنفيذ كافة المتطلبات أدناه، وعليها تقديم ما يضمن ذلك الالتزام إلى الإدارات التنفيذية للمناطق بشكل رسمي، ومن بين أهم المتطلبات الملزمة ما يلي

أ. **إجراء تقييم شامل للمخاطر وإعداد خطة الحد من المخاطر بشركاتهم**

ب. **إعداد خطة إدارة الحالات الطارئة تتوافق مع متطلبات هذا الإطار وخطط المناطق لإدارة الحالات الطارئة**

ج. **إرسال خطة الحد من المخاطر وخطة إدارة الحالات الطارئة إلى إدارة المنطقة للمراجعة**

د. **توفير متطلبات الإستجابة الأولية على مستوى شركاتهم من الموارد البشرية المدربة والمتخصصة ومن المعدات والموارد للتعامل مع الحالات الطارئة في المستوى الأول**

هـ. **إجراء تمارين الإخلاء وتمارين الحالات الطارئة بالتنسيق مع إدارات المناطق بشكل دوري**

و. **توثيق التدريبات والتمارين وإرسالها إلى إدارة المنطقة**

١٦. متطلبات إدارة الإعلام أثناء الحالات الطارئة

يجب أن تتم إدارة الإعلام تحت إطار مهني محترف ويتم إدارته مركزيا من قبل الإدارة التنفيذية بالمناطق على المستويين الأول والثاني وبالتشاور مع الهيئة، وعلى المناطق أن تعد خطة خاصة لإدارة الإعلام أثناء الحالات الطارئة توضح المهام والواجبات للفريق الإعلامي والأدوات والوسائل التي يحتاجها في رصد وتحليل الأحداث وإعداد مسودات البيانات الصحفية والأخبار الرسمية وآلية اعتمادها والعمل على مراقبة ومتابعة تطور الحالة الطارئة إعلاميا والتصدي للشائعات والأخبار المغرضة وبيان دور المنطقة الفعلي في التعامل مع الحالة الطارئة من خلال خطوات مدروسة ومعتمدة

أما على المستوى الثالث؛ فإنه يتوجب على الإدارات التنفيذية للمناطق التشاور مع الهيئة العامة قبل إصدار أي تصريح أو بيان رسمي، وأن تقوم المنطقة بإعداد مسودات التصاريح والبيانات الإعلامية وإرسالها للهيئة للمراجعة والإعتماد

يتوجب على إدارات المناطق الإشراف على تدريب الفريق الإعلامي في إدارة الإعلام أثناء الحالات الطارئة، وتدريب متحدثين رسميين عن المنطقة وأن يتم تعيينهم بشكل رسمي شريطة أن يعملوا وفق متطلبات الخطة الإعلامية المعتمدة بالمناطق

يتوجب على الشركات العاملة بالمناطق أن تكون لديها خطة إعلامية شاملة تفعل أثناء الحالات الطارئة والتنسيق مع إدارات المناطق قبل إصدار أي بيان أو خبر إعلامي

١٧. خطط إدارة استمرارية الأعمال

يتوجب على المناطق إعداد خطط استمرارية الأعمال وفق أفضل الممارسات لتساهم في إدارة مرحلة التعافي واستمرارية الأعمال من خلال توجيه الجهود والإمكانيات لما بعد انتهاء الحالة الطارئة، وقد يتطلب الوضع تفعيل خطط استمرارية الأعمال بالتزامن مع تفعيل خطط إدارة الحالات الطارئة وذلك لضمان مواصلة تقديم الخدمات الأساسية بالمناطق أثناء الحالات الطارئة، استنادا إلى متطلبات الإطار الوطني لإدارة استمرارية الأعمال أو خطة استمرارية الأعمال بالمناطق

يتوجب على جميع الجهات الواردة في نطاق عمل هذا الإطار في البند رقم (٥) أن تقوم بتقييم التأثير على الخدمات والعمليات الأساسية التي تقدمها وإعداد خطط استمرارية الأعمال لها وموافاة الهيئة بمدى توفر تلك الخطط ومدى التدريب عليها في جميع تلك المناطق والجهات المعنية المشمولة في هذا الإطار

١٨. التحقيقات الداخلية لما بعد الحالات الطارئة

يجب أن يتم تشكيل فريق للقيام بالتحقيق الداخلي بعد الحالات الطارئة للوقوف على العديد من النقاط المهمة ورفعها لرئيس قسم المخاطر بالهيئة والذي بدوره يحيلها إلى نائب رئيس الهيئة لاتخاذ القرارات والتوجيهات المناسبة حيال نتائج التحقيق الداخلي

يجب أن يغطي التحقيق المهام التالية كحد أدنى

أ. **مراجعة مدى دقة وشمولية تقييم المخاطر المرتبط بالحالة الطارئة**

ب. **مراجعة مستوى الاستعداد والجاهزية للتعامل مع هذه الحالة الطارئة قبل حدوثها**

ج. **مراجعة الحوادث السابقة وتقارير التحقيق المرتبطة بشكل مباشر أو غير مباشر بالحالة الطارئة**

د. **تحديد الأسباب الجذرية للحالة الطارئة وكذلك الأسباب الثانوية**

هـ. **تقييم الأضرار والخسائر الناتجة عن الحالة الطارئة**

و. **مراجعة خطط إدارة الحالات الطارئة وأدلة الإجراءات ذات الصلة**

ز. **تقييم كفاءة تطبيق خطط إدارة الحالات الطارئة وأدلة الإجراءات المرتبطة بالحالة الطارئة**

ح. **تحديد نقاط القوة والضعف ومدى تأثيرها على مستوى إدارة الحالة الطارئة**

ط. **رفع التوصيات مع اقتراح خطة عمل لتنفيذ تلك التوصيات للاعتماد**

في الحالات الطارئة ذات المستوى الأول والثاني؛ تقوم إدارات المناطق بتشكيل فريق تحقيق داخلي بمهام وصلاحيات واضحة للقيام بذلك التحقيق، أما بالنسبة للحالات الطارئة ذات المستوى الثالث؛ فإن معالي رئيس الهيئة يقوم بتعيين فريق تحقيق داخلي للقيام بكافة مهام التحقيق الشامل على منظومة إدارة الحالات الطارئة

يمكن الاستفادة من الخبراء المتخصصين في نوع الحالة الطـارئة من خارج المنـاطق وذلك لإعطـــاء الرأي الفني في مجـــال اختصاصهم، إلا ان هذا الإجـــراء يجب أن يخضع لموافقة الإدارات التنفيذية للمناطق قبل اشراك تلك الخبرات في مجريات التحقيق

على فريق التحقيق بالمنـاطق الانتهـاء من تقرير التحقيق خلال مدة لا تتجاوز ٢١ يوم عمل ويرفع إلى الهيئة العامة وأن يكون الفريق على استعداد لتقديم نتائج التحقيق مع التوصيات أمام رئيس الهيئة لو استدعى الأمر ذلك بالتنسيق مع رئيس قسم إدارة المخاطر بالهيئة

بعد اعتماد خطة العمل؛ على المكلفين بالإجراء الانتهاء من المهام الموكلة بهم وفق الإطار الزمني المحدد، وفي الحالات الطارئة ذات المستوى الثاني وأعلى عليهم رفع تقـــارير حـــول الانتهاء من الإجراءات أو عرض التحديات إن وجدت في إتمـــــام تلك الإجراءات، كمـــا يقوم رئيس قسم المخاطر بالهيئة بمتابعة خطة العمل المعتمدة وإيجاز معالي الرئيس بموقفهـــا التنفيذي

١٩. التدريب والتمارين

نظرا لأهمية التدريب على إدارة الحالات الطارئة؛ فإن على الجميع تنفيذ برامج توعية وتمارين عملية وفق خطة سنوية واضحة يتم إرسالها إلى رئيس قسم المخاطر بالهيئة في شهر يناير من كل عام، ويجب أن تشمل على المتطلبات التالية كحد أدنى

أ. محاضرات تعريفية بالمخاطر وبخطط إدارة الحالات الطارئة وأدلة إجراءاتها في كل المناطق

ب. تمرين طاولة داخلي لإدارات المناطق يغطي كافة مستويات الإستجابة

ج. تمرين عملي مشترك مع الجهات والقطاعات المستجيبة والشركات العاملة بالمناطق

كما يجب الاهتمام بعقد دورات تخصصية في إدارة المخـــاطر والحـــــالات الطـــارئة وكذلك استمرارية الأعمال لجميع أعضاء لجان إدارة الحـالات الطـــارئة أو من يرتبط عملهم بمخـــاطر متعددة يتطلب تقييمها وإدارتها

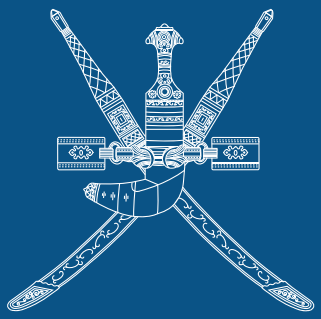
يتم توثيق جميع البرامج التدريبية سواء كـانت النظرية أو العملية وأن تكون متاحة لأغـــراض الحوكمة والتدقيق والتحقيق الداخلي متى ما طلبت

٢٠. الحوكمة والتدقيق

يجب أن تخضع المتطلبات الواردة في هذا الإطار العام وجميع خطط إدارة الحالات الطارئة بالمناطق للحوكمة والتدقيق الداخلي والذي يجب أن يتم مرة كل ثلاث سنوات كحد أقصى ورفع نتائج التدقيق الداخلي لمعالي رئيس الهيئة، وأن يتم التعامل مع جميع الملاحظات والتوصيات المعتمدة بجدية تامة وعلى رئيس قسم المخاطر بالهيئة الإشراف والمتابعة للتأكد من اتخاذ الإجراءات اللازمة حيال نتائج التدقيق الداخلي مع المعنيين بالمناطق

٢١. المراجعة والتحديث

رئيس قسم إدارة المخاطر بالهيئة هو المسؤول عن تحديث الإطار العام لإدارة الحالات الطارئة وبتوجيه من معالي رئيس الهيئة العامة ومن خلال العمل المشترك مع المعنيين بإدارة الحالات الطارئة في المناطق الاقتصادية الخاصة والمناطق الحرة والمؤسسة العامة للمناطق الصناعية، وأن تتم المراجعة الاعتيادية كل ثلاث سنوات كحد أقصى ولا يمكن استثناء إجراء التحديث بعد هذه المدة في أي حال من الأحوال، كما يجب أن تتم المراجعة قبل هذه المدة في حال حدوث حالات طارئة كبرى ولم يوفر هذا الإطار التوجيه المناسب أو وجود ثغرات إجرائية أو تنظيمية أثرت سلبا على إدارة الحالة الطارئة، أو عند إصدار تشريعات وقوانين جديدة تتعارض مع محتوى هذا الإطار العام.



الهيئة العامة للمناطق
الاقتصادية الخاصة والمناطق الحرة

Public Authority for Special
Economic Zones and Free Zones

Sultanate of Oman

سلطنة عمان