

## وقف داركم

### سياسة إدارة الأزمات والكوارث

### (Crisis & Disaster Management Policy)

سياسة مستقلة تابعة للجنة المخاطر وإدارة الأزمات لضمان الاستعداد والاستجابة والتعافي والتعلم — لحماية المستفيدين والأصول والسمعة

الرمز: DW-POL-CRS | الإصدار: 1.0

تاريخ الإصدار: 15-02-2026

DW-POL-CRS	الرمز
1.0	الإصدار
2026/02/15	تاريخ السريان
لجنة المخاطر وإدارة الأزمات (إشراف) + الإدارة التنفيذية (تنفيذ)	الجهة المسؤولة
مجلس الإدارة	جهة الاعتماد
المجلس التنفيذي (برئاسة COO)   إدارة البرامج/الحالات   السلامة/الصحة (OSH)   المالية   الموارد البشرية/المتطوعين   تقنية المعلومات/الأمن السيبراني   حماية البيانات   التواصل والإعلام   المراجعة الداخلية   الجودة والحوكمة	جهات ذات علاقة
DW-POL-RM   DW-POL-EXE   DW-POL-DOA   DW-POL-PRG   DW-POL-DATA   DW-POL-IT   DW-POL-REC   DW-POL-COMM   DW-POL-FIN   DW-POL-PRC   DW-POL-WHB   DW-POL-EXC	مرجع السياسات
داخلي	مستوى السرية
سنوياً أو بعد أي أزمة جوهرية	دورية المراجعة

## (1) الهدف

- ضمان إدارة متسقة وفعالة للأزمات والكوارث بما يقلل المخاطر والآثار بشكل استباقي ويعيد سير العمل والبرامج إلى الوضع الطبيعي بأسرع وقت ممكن.
- حماية المستفيدين (خاصةً المرضى النفسيين وفاقدى المأوى) من أي ضرر أو وصم أو كشف بيانات خلال الأزمات.
- حماية أصول الوقف وسمعته والامتثال عبر مسارات تصعيد واضحة وتوثيق كامل للأحداث والقرارات والدروس المستفادة.

## (2) النطاق

- تنطبق هذه السياسة على جميع أنواع الأزمات والكوارث التي قد تؤثر على الوقف: أزمات المستفيدين/السلامة، الأزمات التشغيلية، الأزمات المالية، أزمات السمعة والإعلام، الأزمات التقنية/السيبرانية، الكوارث الطبيعية، والأوبئة/الطوارئ الصحية.
- تشمل مراحل إدارة الأزمة: الاستباق والتقييم، الاستعداد، الاستجابة، التعافي، المراجعة والتعلم.
- تنطبق على الموظفين والمتطوعين والمتعاونين والموردين عندما يكونون جزءًا من الاستجابة أو التشغيل.

## (3) تعريفات

المصطلح	التعريف
الأزمة	حدث خطير قد يؤثر—إن لم يُدار بشكل مناسب—على سلامة المستفيدين أو استمرارية الأعمال أو السمعة أو الالتزام.
الكارثة	حدث واسع/حاد يسبب انقطاعًا كبيرًا أو أضرارًا مادية/بشرية تتطلب تعبئة موارد واستجابة منظمة.
الحادث (Incident)	حدث تشغيلي/تقني/ميداني قد يتطور إلى أزمة حسب شدته.
مركز قيادة الأزمة	نقطة تشغيل/تنسيق لإدارة الاستجابة التكتيكية والعملياتية، قد تكون مادية أو افتراضية.
تصعيد	إحالة الحدث لجهة أعلى صلاحية/حوكمة عندما يتجاوز التفويض أو يحمل مخاطر جوهرية.
SITREP	تقرير موقف مختصر دوري أثناء الأزمة (الوضع/الإجراءات/الاحتياج/المخاطر).

## (4) المبادئ الحاكمة

- سلامة المستفيدين والموظفين أولوية قصوى قبل أي اعتبارات تشغيلية أو إعلامية.
- التحكم بالمعلومات: حقائق مؤكدة فقط، مبدأ الحاجة إلى المعرفة، ومنع تداول بيانات المستفيدين الحساسة.
- القرار ضمن التفويض: الالتزام بـ DW-POL-DOA، وتصعيد ما يتجاوز السقوف فوراً.
- فصل الأدوار: التقييم والقرار والتواصل والتنفيذ والتوثيق أدوار مستقلة قدر الإمكان.
- التوثيق الإلزامي: سجل أزمة + محاضر/قرارات + SITREP + تقرير ختامي ودروس مستفادة.

## 5) الحوكمة والمسؤوليات (تحت إشراف لجنة المخاطر وإدارة الأزمات)

المهام الأساسية	الجهة/الدور
اعتماد السياسة، الإحاطة بالأزمات الجوهرية، اعتماد قرارات جوهرية/ميزانيات استثنائية، وتوجيه الرسائل الحساسة.	مجلس الإدارة
الإشراف على جاهزية الوقف للأزمات، مراجعة مصفوفة التصنيف والتصعيد، مراجعة تقارير الأزمات والدروس المستفادة ورفع توصيات للمجلس.	لجنة المخاطر وإدارة الأزمات
تفعيل خطة إدارة الأزمات، تشكيل فريق إدارة الأزمة، تخصيص الموارد، اعتماد القرارات التشغيلية ضمن التفويض، التصعيد للمجلس/اللجنة.	COO (قائد الاستجابة التنفيذية)
تنسيق التشغيل وتوزيع المهام، ضمان استمرارية الخدمات الأساسية، متابعة التنفيذ وإزالة العوائق.	المجلس التنفيذي
إدارة مخاطر السلامة الميدانية والطوارئ والإسعافات الأولية والتنسيق مع الجهات المختصة عند الحاجة.	السلامة/الصحة (OSH)
تقييم مخاطر الخصوصية، إدارة حوادث البيانات، مراجعة أي تواصل يتضمن بيانات حساسة، والتحقيق الأولي عند الانتهاكات.	حماية البيانات/الامتثال
تنفيذ خطة تواصل الأزمة، إعداد البيانات، إدارة قنوات الرد، الالتزام بـ DW-POL-COMM.	التواصل والإعلام
الاستجابة للحوادث التقنية/السيبرانية، التعافي، نسخ احتياطي/استعادة، تشغيل مركز قيادة افتراضي.	تقنية المعلومات/الأمن السيبراني
تتبع تكاليف الأزمة، اعتماد مدفوعات طارئة ضمن التفويض، إعداد تقارير مالية للأزمة وربطها بالإفقال.	المالية
مراجعة لاحقة لفعالية الضوابط والتوثيق، واختبار الامتثال، وتوصيات تحسين.	المراجعة الداخلية

## 6) تصنيف الأزمات (مستويات الشدة) ومعايير التنفيع

يعتمد الوقف مصفوفة تصنيف من 4 مستويات لتحديد مسار التنفيع والتصعيد:

المستوى	الوصف	أمثلة	من يفعل؟	التصعيد
1	حادث محدود	تعطل بسيط/خلاف تشغيلي/بلاغ منخفض	مدير الإدارة + إخطار COO	يُتابع داخلياً
2	أزمة متوسطة	انقطاع ميداني محدود	COO	إحاطة لجنة المخاطر
3	أزمة عالية	خطر على سلامة مستفيد/حادث سمعة/انقطاع كبير	COO + مركز قيادة	تصعيد فوري للجنة + إحاطة مجلس الإدارة
4	أزمة جسيمة/كارثة	وفاة/إصابة جسيمة/كارثة/هجوم سيبراني واسع	COO + تفعيل كامل	تصعيد فوري لمجلس الإدارة + إحاطة مجلس النظارة عند اللزوم

## 7) دورة إدارة الأزمات (خمس مراحل)

7.1 الاستباق والتقييم

● تحديد المخاطر التي يمكن أن تتفاقم وتتحول إلى أزمة وربطها بسجل المخاطر (DW- (POL-RM).

- تحديد السيناريوهات الحرجة (سلامة مستفيد/تسريب بيانات/أزمة سمعة/انقطاع تقني/كارثة).
- تحديد الصلاحيات الرسمية لإعلان الأزمة وتفعيل الخطة ضمن تفويض واضح.

### 7.2 الاستعداد

- إعداد خطة إدارة أزمات مختصرة (Crisis Playbook) لكل سيناريو حرج وربطها بمصفوفة التصعيد وشجرة التواصل.
- توفير قنوات تواصل بديلة (هاتف/واتساب عمل/بريد/قناة طوارئ) وتحديثها دورياً.
- تنفيذ تمارين ومحاكاة (Tabletop/Drills) على الأقل مرتين سنوياً وتوثيق النتائج.

### 7.3 الاستجابة

- إطلاق مركز قيادة (مادي/افتراضي) وتعيين الأدوار: قائد الأزمة/موثق/مسؤول تواصل/مسؤول سلامة/تقنية/مالية.
- إصدار SITREP دوري (كل 2-6 ساعات حسب الشدة) مع: الوضع/ما تم/ماذا نحتاج/مخاطر.

- تفعيل خطة تواصل الأزمة وفق DW-POL-COMM ومنع التصريحات الفردية.
- تطبيق إجراءات حماية البيانات فوراً عند أي شبهة تسريب، واحتواء الحادث وتوثيقه.

### 7.4 التعافي

- تقييم الأضرار ومتطلبات التعافي وتحديد أولويات إعادة التشغيل.
- إعادة تشغيل الخدمات تدريجياً وفق قرار COO والتنسيق مع المجلس التنفيذي.
- تسوية الالتزامات المالية للأزمة وربطها بالإقفال المالي وسجلات المشتريات.

### 7.5 المراجعة والتعلم

- إعداد تقرير ختامي (After Action Report) خلال 10 أيام عمل يتضمن: الأسباب الجذرية، نقاط القوة/القصور، وخطة تحسين (CAPA).
- رفع التقرير للجنة المخاطر وإدارة الأزمات ولجنة الجودة والحوكمة، وإحاطة مجلس الإدارة.
- تحديث السجلات والسياسات وخطط التمارين بناءً على الدروس المستفادة.

### (8) خطة التواصل أثناء الأزمات (ملخص)

- تعيين متحدث رسمي محدد للأزمة بقرار COO، وتحديد قناة واحدة لاستقبال الاستفسارات.
- رسائل داخلية أولاً: توجيه العاملين والمتطوعين بما يجب/لا يجب، ومنع تسريب معلومات.
- حظر نشر صور/قصص المستفيدين خلال الأزمة دون موافقات وبتمويه كامل عند الحاجة.
- أي بيان خارجي عالي الحساسية يُصدّر لمجلس الإدارة قبل النشر.

## 9) السجلات والنماذج (مخرجات إلزامية)

النوع	الرمز	الوصف
سجل	DW-REG-CRS-01	سجل الأزمات والكوارث (الحدث/التصنيف/القرارات/الحالة).
نموذج	DW-FRM-CRS-01	نموذج بلاغ/تقرير حادث/أزمة (Incident Report).
نموذج	DW-FRM-CRS-02	نموذج تقرير موقف (SITREP).
نموذج	DW-FRM-CRS-03	نموذج تقرير ختامي ودروس مستفادة (AAR).
قائمة تحقق	DW-CHK-CRS-01	قائمة تحقق تفعيل مركز القيادة وشجرة التواصل.

## 10) التدريب والتمارين وقياس الأداء (KPIs)

- تنفيذ تمرينين على الأقل سنوياً (Tabletop) + تمرين ميداني واحد عند الإمكان.
- زمن التفعيل (Time to Activate) لمركز القيادة حسب الشدة.
- زمن إصدار أول SITREP بعد التفعيل.
- نسبة تنفيذ إجراءات CAPA خلال المدد المحددة بعد كل أزمة.
- عدد الحوادث المتكررة لنفس السبب (مؤشر تعلم ضعيف) — تُراجع من اللجنة.

## 11) المخالفات والاستثناءات

- أي مخالفة لهذه السياسة (مثل إفشاء معلومات، تصريحات غير مخولة، أو تجاوز التفويض) تُعامل كمخالفة حوكمة وتُدار وفق سياسات البلاغات والانضباط.
- أي استثناء يُدار حصراً عبر سياسة الاستثناءات (DW-POL-EXC) ويكون محدود المدة وموثقاً.