



# وزارة البلدية

الدليل التعريفي ببرنامج  
استمرارية الأعمال



## ماهي أهم التعريفات الخاصة بإدارة استمرارية الأعمال ؟

تطبيق أحكام هذه الإرشادات، تكون للكلمات والعبارات التالية، المعاني الموضحة لكل منها، ما لم يقتض السياق معنى آخر:



### إدارة استمرارية العمل



عملية إدارية شاملة تسلط الضوء على التهديدات المحتملة وتأثير هذه التهديدات على العمليات الحرجة أو الحيوية للوزارة، ويشمل برنامج إدارة استمرارية الأعمال جميع السياسات والإجراءات والمنهجيات والأنشطة والبنية التحتية (الأدوات والأنظمة والموظفين والتدريب) لتسهيل الإدارة الفعالة لاستمرارية الأعمال.

### سياسة إدارة استمرارية الأعمال



الوثيقة الرئيسية التي تحدد النطاق وحوكمة برنامج إدارة استمرارية الأعمال ويعكس أسباب تنفيذه.

### خطة استمرارية الأعمال



مجموعة من الإجراءات الموثقة والتي توجه الوزارة للتفاعل والاسترداد والاستعادة وإعادة تشغيل مستوى الأنشطة المحدد مسبقاً بعد الانقطاع.

## ماهي أهم التعريفات الخاصة بإدارة استمرارية الأعمال ؟

تطبيق أحكام هذه الإرشادات، تكون للكلمات والعبارات التالية، المعاني الموضحة لكل منها، ما لم يقتض السياق معنى آخر:



### تحليل تأثير الأعمال



عملية تحليل الأنشطة وتأثيرات الحوادث عليها خلال مدة زمنية محددة.

### هدف نقطة الاسترداد



النقطة الزمنية التي يتم فيها استرداد البيانات أو النشاط المحدد مسبقاً.

### هدف وقت الاسترداد



الهدف المحدد مسبقاً يعتمد على الفترة الزمنية المنقضية بين حدوث الأزمة والوقت الذي سيتم فيه استرداد تطبيق أو نشاط معينة.

## ماهي أهم التعريفات الخاصة بإدارة استمرارية الأعمال ؟

تطبيق أحكام هذه الإرشادات، تكون للكلمات والعبارات التالية، المعاني الموضحة لكل منها، ما لم يقتض السياق معنى آخر:



### خطر



- يشير إلى المصدر المحتمل للأذى أو الضرر، سواء كان طبيعيًا (مثل الزلازل والفيضانات) أو إنسانيًا (مثل الحرائق والحوادث).
- يمثل الموقف الذي يحمل في طياته إمكانية وقوع حدث يؤدي إلى خسائر أو أضرار.

### أزمة



- تحدث عندما يتصاعد تأثير خطر معين، مما يؤدي إلى تهديد جدي للوزارة ودولة قطر.
- عادة ما تكون الأزمات غير متوقعة وتتطلب استجابة سريعة وتنسيق للتعامل معها.

### كارثة



- تشير إلى وقوع حدث كبير أو حدث مروع يسبب خسائر كبيرة وأضرار جسيمة للبنية التحتية.
- الكوارث قد تكون نتيجة لظروف طبيعية مثل الزلازل أو الأعاصير، أو يمكن أن تكون نتيجة لحوادث مثل الانهيارات. الهيكليّة أو التلوث البيئي الشديد.

## ما هي أهداف إدارة استمرارية الأعمال؟

### التخطيط والاستجابة للأزمات

- تعزيز القدرة على التكيف مع الظروف غير المتوقعة.
- وضع خطط استباقية للتعامل مع الأحداث الطارئة واسترداد الأنشطة الأساسية بسرعة وفعالية بعد الأزمات، بهدف تقليل التكاليف والحفاظ على سمعة الوزارة.

### إدارة المخاطر وتحليل التأثير

- تقديم تحليل دقيق لتأثير الاضطرابات المحتملة على الأنشطة الحيوية للوزارة.
- تحديد وتقييم المخاطر المحتملة واتخاذ خطوات للتقليل من تأثيرها.

### التدريب والوعي والامتثال

- تدريب الموظفين على التعامل مع الأزمات ورفع مستوى الوعي حول أهمية استمرارية الأعمال.
- تأهيل الموظفين للتصرف بكفاءة خلال الأزمات للحفاظ على العمليات الأساسية.

### التواصل وتلبية توقعات أصحاب المصلحة

- تطوير خطط للتواصل الداخلي والخارجي خلال الأزمات لتعزيز الشفافية والوضوح.
- تلبية توقعات أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين من خلال الالتزام بمستويات الخدمة والاستجابة المستمرة.

### الاستقرار والتحسين المستمر

- العمل على الحفاظ على الأنشطة الأساسية للوزارة خلال الأزمات وتعزيز قدرتها على التعافي بسرعة وكفاءة بعد الاضطرابات.

01

02

03

04

05

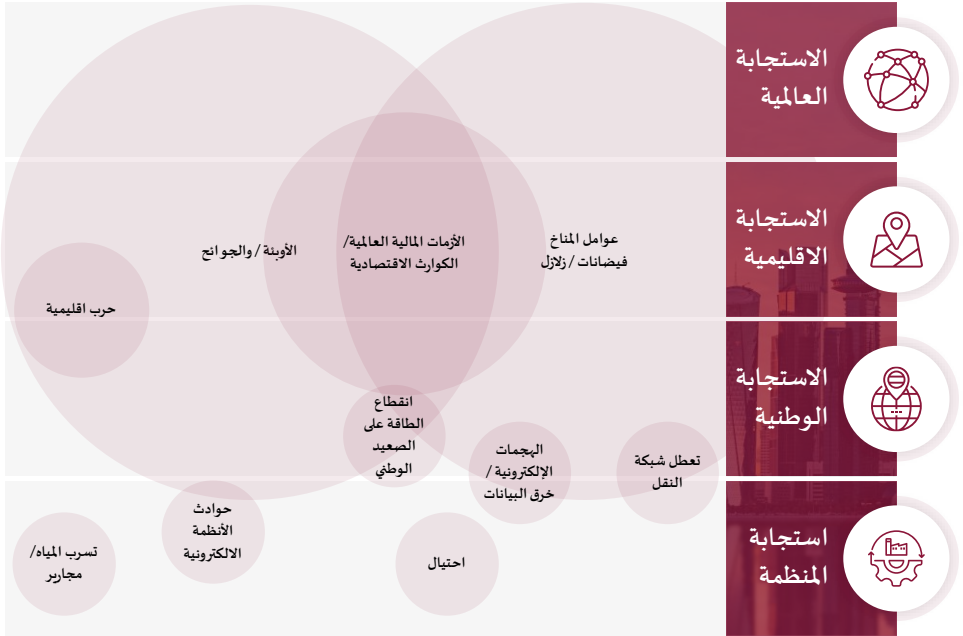


أهداف إدارة  
استمرارية الأعمال  
في الوزارة

## ما هي أنواع الأزمات ونطاق الردود؟



تمتد استمرارية الأعمال إلى ما هو أبعد من مجرد معالجة الكوارث الطبيعية؛ فهي تشمل نهجاً شاملاً للتخضير لمجموعة واسعة من الأزمات المحتملة. من خلال إدراك أن استمرارية الأعمال تغطي نطاقاً واسعاً من الأزمات المحتملة، يمكن للوزارة تطوير خطط شاملة تعزز المرونة والقدرة على التكيف والقدرة على الازدهار على الرغم من التحديات غير المتوقعة.



## ما هي المراحل الرئيسية لإطار إدارة استمرارية الأعمال ؟



تم إعداد إطار إدارة استمرارية الأعمال بناءً على أفضل الممارسات والمعايير العالمية المرتبطة بإدارة استمرارية الأعمال، يعد برنامج استمرارية الأعمال بمثابة عملية إدارة وحوكمة مستمرة تدعمها الإدارة العليا ويتم توفير الموارد المناسبة لتنفيذ إدارة استمرارية الأعمال والحفاظ عليها، وبما يساهم في توفير نهج شامل ومتسق يمكن الوزارة من تحديد وتقييم أولويات الإستجابة للحوادث والأزمات :

### إطار استمرارية الأعمال و إدارة الأزمات



## ما هي أساسيات بناء برنامج إدارة استمرارية الأعمال ؟

تتكون إدارة استمرارية الأعمال من 10 مكونات أساسية.



02

وضع الخطة



01

تحليل تأثير الأعمال  
وتقييم المخاطر



03

التدريب



04

إختبار خطط  
إستمرارية الأعمال



الحدث

06

خطة الطوارئ



05

المراجعة الدورية لبرنامج  
إستمرارية الأعمال



07

خطة التواصل



08

خطة التعافي من كوارث  
تكنولوجيا المعلومات



10

العودة إلى  
العمليات الطبيعية

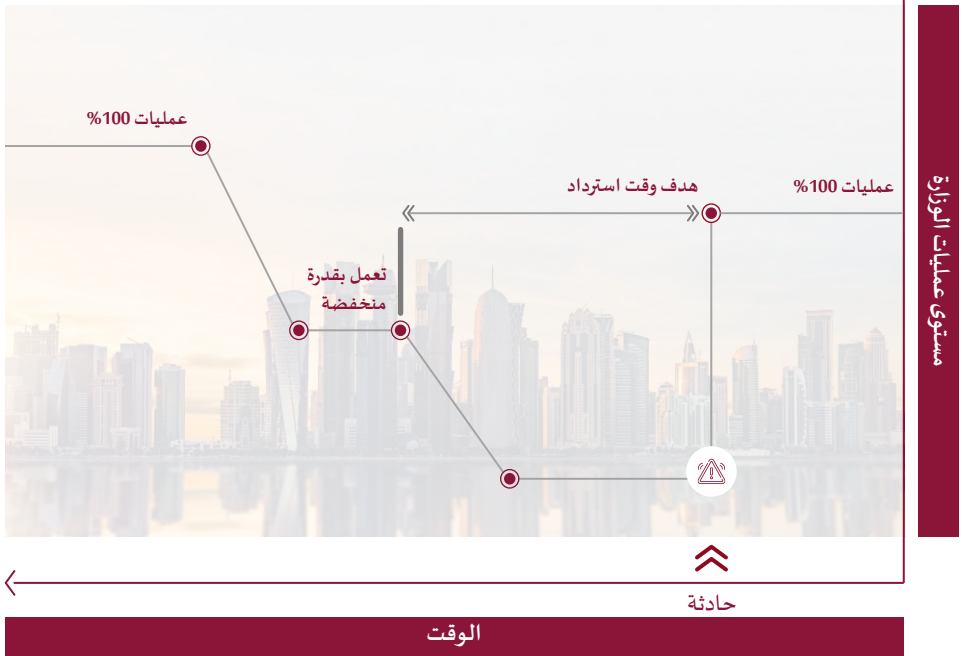


09

خطة استمرارية الأعمال

## كيف تساهم استمرارية الأعمال بالمرونة لوزارة البلدية؟

يتم تفعيل خطط استمرارية الأعمال أثناء الأزمة للاستجابة لها والعمل بقدرته منخفضة إلى حين الرجوع إلى العمل كالمعتاد.



# ما هو الترابط بين قسم إدارة استمرارية الأعمال وأصحاب المصلحة؟

المساءلة أمام الجهات المعنية عن الإشراف التنظيمي

الهيئة التنظيمية



أدوار الهيئة التنظيمية: النزاهة، والقيادة، والشفافية

الإجراءات (بما في ذلك استمرارية الأعمال) لتحقيق الأهداف التنظيمية

الإدارة

أدوار الخط الثاني

تقديم الخدمات للعملاء، واستمرارية الأعمال

02

أدوار الخط الأول

تقديم الخدمات للعملاء، واستمرارية الأعمال

01

دور توجيهي و استشاري مع إعطاء تأكيد مقبول عن عمليات استمرارية الأعمال والرقابة عليها

مسؤولية مباشرة عن تحقيق الأهداف وإنشاء خطط إستمرارية الأعمال الخاصة بالأقسام والإدارات، وكذلك المساعدة في تحليل التأثير على الأعمال ووضع أولويات وموارد استرجاعها



ضمان الجودة المستقل

التدقيق الداخلي

أدوار الخط الثالث

الضمان المستقل والموضوعي والمشورة في جميع الأمور المتعلقة بأهداف استمرارية الأعمال

03

إعطاء تأكيد مستقل عن الخط الأول والثاني مع التنسيق المستمر لرفع كفاءة وفعالية عمليات التأكيد

## ما هي أدوار مختلف المستويات في استمرارية الأعمال؟

لقد تم تحديد الأدوار والمسؤوليات الخاصة بأصحاب المصلحة الرئيسيين ذو العلاقة بعمليات إدارة استمرارية الأعمال كما هو موضح أدناه:



تقديم الدعم اللازم وإصدار القرارات اللازمة لرفع كفاءة خطط استمرارية الأعمال.
إعتماد أسس إستمرارية الأعمال (الإطار والسياسة والإجراءات).
إعتماد خطط استمرارية الأعمال الشاملة.
إعتماد خطة التواصل، التعافي من الكوارث، الطوارئ والأزمات.
إعتماد خطط تدريب الموظفين على استمرارية الأعمال.

المستوى  
التوجيهي -  
سعادة الوزير



تقديم الدعم والمشورة لوظائف إدارة استمرارية الأعمال وتعزيز التواصل حولها.
إعداد أسس إستمرارية الأعمال (الإطار والسياسة والإجراءات).
مسؤول عن تحليل تأثير الأعمال وتقييم المخاطر.
مسؤول عن تطوير خطط استمرارية الأعمال الشاملة.
مسؤول عن تطوير خطة التواصل، التعافي من الكوارث، الطوارئ والأزمات.
تقديم برامج تدريبية وتوعية مستمرة للموظفين.
مراجعة وتحديث إطار وخطط استمرارية الأعمال والوثائق المرتبطة.

المستوى  
القيادي - قسم  
إدارة المخاطر  
المؤسسية  
واستمرارية  
الأعمال



المساعدة في تنفيذ تحليل تأثير الأعمال.
المساعدة في تنفيذ تقييم المخاطر.
المساعدة في تطوير خطة التواصل، التعافي من الكوارث، الطوارئ والأزمات.

المستوى  
التنسيقي -  
رواد استمرارية  
الأعمال



تنفيذ تحليل تأثير الأعمال.
المساعدة في تنفيذ تقييم المخاطر.
تطوير خطة التواصل، التعافي من الكوارث، الطوارئ والأزمات.

المستوى  
التنفيذي -  
موظفو الإدارات



## ما هي أدوار الفرق خلال الإستجابة للأزمات؟

يعد تشكيل هذه الفرق خطوة أساسية للقيام بمختلف الأدوار المتعلقة بالإستجابة للأزمات بشكل فعال.



### فريق إدارة الأزمات

- تحديد الاستجابة لإدارة الأزمات.
- إدارة التأثيرات والقضايا الحاسمة.
- إعلان الأزمة والتواصل الداخلي والإعلام لأصحاب المصلحة خلال وبعد الحادث.



### فريق الاستجابة للطوارئ

- الاستجابة لحالات الطوارئ وتعزيز سلامة الموظفين.
- تسهيل استدعاء خطط استمرارية العمل والتنسيق مع فرق الإستجابة (في الموقع).
- اتباع التوجيهات ورفع التقارير لفريق إدارة الأزمة.



### فريق الإستجابة للأزمات والتعافي

- اكتشاف الحوادث وتصعيدها.
- تقييم الحادث والسعي للتقليل من آثاره.
- تطبيق خطط إستمرارية وتعافي الأعمال.
- استعادة الخدمات المنقطعة خلال مدد زمنية محددة.



## ما هو دور رواد استمرارية الأعمال في الإدارة؟

توفير الموارد اللازمة والتعاون لتنفيذ سياسة استمرارية الأعمال، كذلك توجيه ودعم التحسين المستمر لبرنامج استمرارية الأعمال.



### رؤاد استمرارية الأعمال

نقل المعرفة داخل الإدارات لتعزيز الوعي باستمرارية الأعمال.



تمثيل الإدارات في اجتماعات استمرارية الأعمال.



العمل كنقطة اتصال للإدارات المعنية.



تحديث وثائق تحليل تأثير الأعمال وخطة استمرارية الأعمال والإحتفاظ بها.



التنسيق مع أصحاب المصلحة من أجل العودة إلى حالة العمل كالمعتاد.



مراقبة أنشطة استمرارية الأعمال والإعلام عنها وفقاً لمتطلبات البرنامج.



تقديم تقرير ما بعد الحادث.

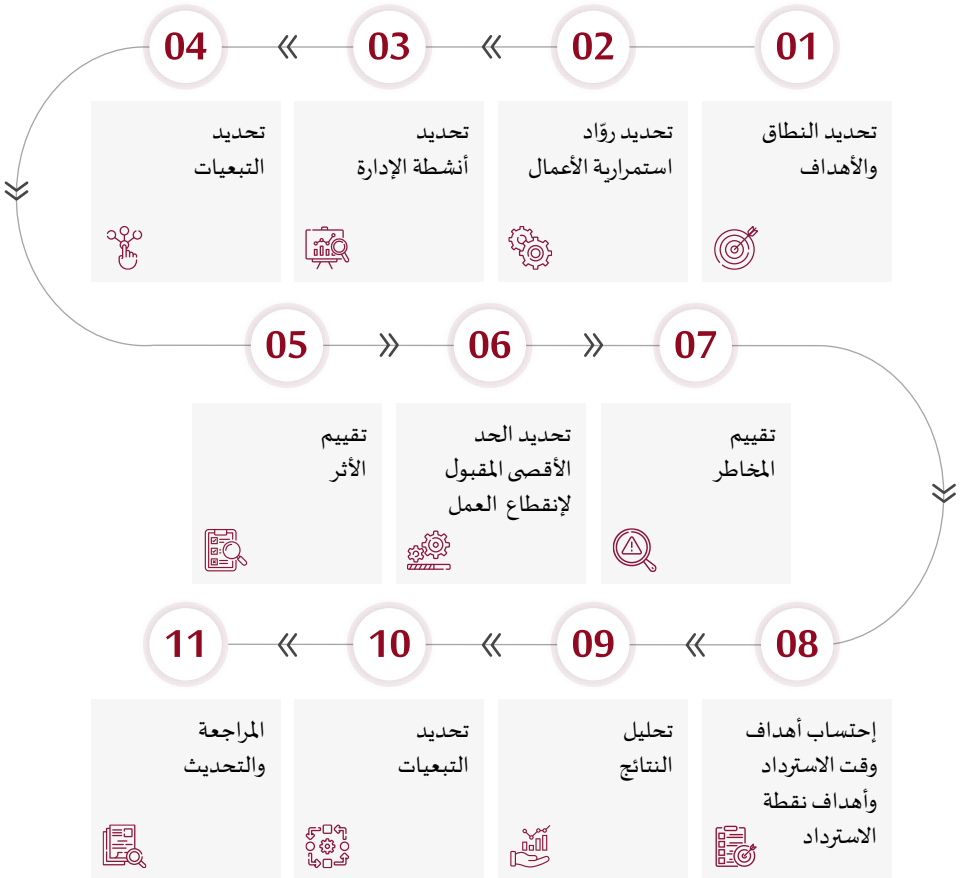


## كيف يتم تحليل تأثير الأعمال؟



تحليل تأثير الأعمال هي عملية منهجية تقوم بها المؤسسات لتقييم الأثار المحتملة لمختلف الاضطرابات التي يمكن أن تواجهها، ووظائفها الحيوية، وعملياتها، ومواردها. فهي تساعد على تحديد التبعيات ونقاط الضعف، مما يتيح اتخاذ القرارات الملائمة لتخصيص الموارد وأولويات التعافي واستراتيجيات تخفيض أثر الأزمات.

### فيما يلي شرح منهجي لعملية تحليل تأثير الأعمال



# ما هي خطط استمرارية الأعمال التي يجب إنشاؤها وما هي أهميتها؟

يتم تطوير خطط استمرارية الأعمال بالوزارة بناءً على نتائج تحليل أثر انقطاع الأعمال، وتتضمن تفصيلاً للخطوات المطلوبة للتعامل مع الأزمات واستمرار العمل في الحالات المحتملة لتحقيق الاستمرارية والحماية لمصالح وموارد الوزارة.



## 03 خطط التعافي من الكوارث التقنية:

- التركيز على الأنظمة التقنية الداعمة للإجراءات الحرجة.
- توافر الخطط التقنية للاسترجاع وتقليل الفجوات التقنية.



- خطط التعافي.

## 02 خطط استمرارية الأعمال:

- تركيز على استعادة أعمال الإدارات ذات الإجراءات الحرجة.
- تحديد الإجراءات وأوقات استعدادها ونظام التواصل الداخلي.



- الخطة الشاملة لاستمرارية أعمال الوزارة.
- خطط استمرارية أعمال القطاعات.

## 01 خطة إدارة الطوارئ والأزمات:

- تركيز على الأزمات المحتملة والتعامل معها.
- تحديد فرق الاستجابة والتواصل وسيناريوهات المخاطر.



- خطة إدارة الأزمات والتواصل.
- خطة الإخلاء.

## ما هي أنواع وفوائد الإختبارات ؟



### انقطاع كامل

اختبار الانقطاع الكامل يُعنى بتقييم فعالية جميع استراتيجيات وإجراءات التعافي، من خلال تحفيز أزمة تسبب انقطاعاً فعلياً للأنشطة بشكل محكوم ومقبول من قبل الوزارة.

### المحاكاة

طريقة لاختبار إجراءات استعادة الأنشطة الحرجة وخطط التعافي من الكوارث التكنولوجية، من خلال محاكاة سيناريوهات أزمات واقعية أو مفترضة.

### التحقق المكتبي

تحقق محدود لسيناريوهات الأزمات من خلال نقاش المشاركين للسياسات، الأساليب، والإجراءات دون تنفيذ فعلي.

## فوائد التدريب

03

بناء الكفاءات والمهارات لإستمرارية الأعمال

04

تحسين تدريبات إدارة استمرارية الأعمال لتحقيق أقصى عائد

01

تسريع النضج الشامل لاستمرارية الأعمال في الوزارة

02

تعزيز الوعي والثقافة المتعلقة بإدارة استمرارية الأعمال





# نهاية الدليل التعريفي ببرنامج استمرارية الأعمال

