



كلية الزراعة - جامعة أسيوط



# وحدة

# إدارة الأزمات والكوارث

# شكر وتقدير



تتقدم أسرة كلية الزراعة بأسمى آيات الشكر والتقدير إلى

**الأستاذ الدكتور / مصطفى محمد كمال**

**رئيس الجامعة**

على عظيم مجهوداته ودعمه المتواصل لكلية الزراعة

**مع تمنياتنا لسيادته بدوام التقدم والرقى**

## كلمة الأستاذ الدكتور أحمد عبده جميس

نائب رئيس الجامعة لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة



لقد أصبحنا فى وقت يندر فيه عدم حدوث أزمات أو كوارث وبالتالي لابد أن تكون المؤسسة على الاستعداد لمواجهة مثل هذه الطوارئ بوضع خطط واستعدادات مسبقة للتعامل مع شتى الأزمات والكوارث بحيث تكون وحدة إدارية لها كيانها ومسئولياتها وتضم فريق متميز لإدارة الأزمات أو الكوارث.

وقى الله سبحانه وتعالى مصرنا الحبيبة من كل سوء

**كلمة الأستاذ الدكتور  
محمد عبد الوهاب أبو نحول  
عميد الكلية**



تعتبر ثقافة المحافظة وتأمين المنشآت العامة والحرص على الأفراد من أهم الغايات السامية لقطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة والذي يعكس الدور المتميز والفاعل الذي تقوم به كلية الزراعة فى المجالات البيئية المختلفة وإدراكاً للمعانى العظيمة للدور الوطنى المخلص.

## كلمة الأستاذ الدكتور كمال كامل عطية

وكيل الكلية لشؤون خدمة المجتمع وتنمية البيئة



إن مهمة شؤون خدمة المجتمع وتنمية البيئة تمتد إلى مجالات واسعة سواء بالخدمات المهنية وكذلك التعرف من خلال المجتمع المحيط إلى الاحتياجات التي قد تظهر بعض المشكلات على هيئة أزمة أو كارثة مما يوجب وضع خطط للتغلب على هذه الأزمة ويكون الهدف هو المحافظة على الأرواح والمنشآت والمال العام.

# وحدة إدارة الأزمات والكوارث

إعداد

وكيل كلية الزراعة

لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

## مقدمة

لقد أصبحنا في عصر يندر فيه عدم حدوث مشكلات أو أزمات، وبالتالي كان لابد للكلية من الاستعداد للتعامل في مثل هذه الأزمات.

لذلك كان من الضروري وضع خطط واستعدادات مسبقة للتعامل مع شتى الأزمات والكوارث المتوقع حدوثها وعلى هذا الأساس تم تكوين وحدة تخصص بإدارة الأزمات والكوارث بالكلية بحيث تكون وحدة إدارية لها كيانها ومسئولياتها في الكيان الإداري قبل وأثناء وبعد حدوث الأزمة.

## الرؤية:

إنشاء نظام داخلي فعال لتوفير الأمن والسلامة في مباني الكلية.

## الرسالة:

توفير وتحقيق معايير الأمن والسلامة وصحة الطلاب و العاملين بالكلية ونشر الوعي بينهم وتدريبهم على السلوك الأمثل . تأمين مباني الكلية ضد الحرائق والأزمات والكوارث.

## الأزمة

الأزمة عبارة عن خلل يؤثر تأثيرا ماديا علي نظام الكلية ، كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها النظام . ويتطلب وجود الأزمة توافر شرطين أساسين هما :

- ١- أن يتعرض النظام كله للتأثير الشديد إلي الحد الذي تختل معه وحدته .
- ٢- أن تصبح الافتراضات والمسلمات التي يؤمن بها أعضاء الكلية موضعا للتحدي. بمعنى أن الأزمة في جوهرها تهديد مباشر وصريح لبقاء كيان الكلية واستمرارها .

## مفاهيم أخرى للأزمة

الأزمة تعنى تهديداً خطراً متوقعاً أو غير متوقعاً لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمنظمات الدولة والتي تحدد من عملية اتخاذ القرار تعريفاً آخر للأزمة بأنها موقف ينتج عن تغيرات بيئية مولدة للأزمات ويتضمن قدرأ من الخطورة والتهديد وضيق الوقت والمفاجأة ويتطلب استخدام أساليب إدارية مبتكرة وسريعة.

أيضاً عرفت بأنها موقف للأحداث المنظمة واضراب العادات مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن.

من خلال استعراض التعاريف السابقة لمفهوم الأزمة نجد أنها تعنى اللحظة الحرجة ونقطة التحول التي تتعلق بالمصير الإداري للمنظمة ويهدد بقائها وغالباً ما تتزامن الأزمة مع عنصر المفاجأة مما يتطلب مهارة عالية لإدارتها والتصدي لها.

## الكارثة

الكارثة هي الحالة التي حدثت فعلا وأدت إلي تدمير وخسائر جسيمة في الموارد البشرية والمادية وأسبابها إما طبيعية أو بشرية . وعادة ما تكون غير مسبوقه بإنذار . وتتطلب اتخاذ إجراءات غير عادية للرجوع إلي حالة الاستقرار . وقد تؤدي الكارثة إلي ما يسمى بالأزمة . والعكس صحيح فقد تؤدي الأزمات إلي كوارث إذا لم يتم اتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة لمواجهتها.

## الأهداف:

### تهدف وحدة إدارة الأزمات والكوارث إلى :-

- 1- اتخاذ الإجراءات الوقائية لتخفيف حدوث الأزمة.
- 2- إعداد خطط ورسم سيناريوهات للتعامل مع الأزمات.
- 3- التخطيط المسبق لمواجهة الأزمة وكيفية التعامل معها.



- ٤- توفير الأمن والسلامة للموارد البشرية بالكلية ( أعضاء هيئة تدريس – طلاب – موظفين - عمال )
- ٥- تأمين مباني الكلية ضد الحرائق و الأزمات والكوارث.
- ٦- تحقيق معايير الأمن والسلامة
- ٧- نشر الوعي الثقافي بين العاملين والطلاب وتدريبهم على السلوك الأمثل.
- ٨- نشر ثقافة إدارة الأزمات والكوارث وتوعية الطلاب بمخاطرها وسبل التعامل معها حال وقوعها وكيفية تنفيذ أعمال المواجهة والإغاثة.
- ٩- التنبؤ بالأزمات ممكنة الحدوث في حرم الكلية وتحديد آليات للوقاية منها.
- ١٠- دراسة التقارير الدولية التي تتناول الأزمات والكوارث وسبل التغلب عليها وكيفية الاستفادة منها.
- ١١- الاستعداد للتعامل مع الأحداث بتدريب أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بوضع محاكي للضرورة.
- ١٢- العمل على تحديث أجهزة الإنذار المبكر والرصد.

## أهداف خطة إدارة الأزمات والطوارئ

- ١- تأمين سلامة المبنى (المباني)
- تتضمن الخطة إخلاء المبنى بطريقة آمنة عند مواجهة أى حادث طارئ
- ✿ نظراً لعدم وجود مخرج طوارئ في معظم مباني المنشأة قديماً وبها مخرج واحد فقط فيتم وضع خطة للتدريب على إخلاء المبنى بطريقة تضمن تنظيم الخروج بالنسبة للسيدات والرجال عند وجود أمر طارئ
- ✿ أن تكون معدات الإطفاء كافية وتخضع للكشف الدوري للتحقق من سلامتها.
- ✿ بالنسبة للمدرجات وقاعات الدروس والامتحانات يتم مراجعة معدات الإطفاء بها وكذلك الحرص على التدريب المستمر والإرشاد عن المخارج التي تضمن خروج الطلاب عند الحاجة إلى ذلك (عمل سيناريوهات).

التأكد المستمر من سلامة أجهزة الإنذار المبكر وعمل الصيانة المستمرة لها.

## ٢- تأمين سلامة الأفراد

ضرورة وضع خطة توضح كيفية إخلاء المبنى عند مواجهة أى حادث طارئ.

يجب الالتزام بإجراء التدريب العملى على طرق الإخلاء على فترات ليكون العاملين على دراية بعملية الإخلاء عند الطوارئ وبما لا يعوق العمل حيث يمكن من خلال هذا التدريب تجنب الكثير من الخسائر ويمكن تقسيم الوحدة الإدارية بحيث تدرّب كل مجموعة من العاملين على حده للمحافظة على الوقت ويمكن الاستعانة بجهات الاختصاص فى هذا الشأن.

يجب الالتزام بإعداد المنشورات والملصقات واللوحات الإرشادية توضح كيفية استخدام المعدات الخاصة بالإطفاء وكذلك كيفية التصرف فى الأزمات ومخارج الطوارئ ووضعها فى مكان واضح للعاملين.

## ٣- تأمين سلامة المعدات والأجهزة العلمية

تحديد عدد وأماكن تواجد الأجهزة العلمية الخاصة بالكلية.

تحديد مدى صلاحية هذه الأجهزة والتأكد من عمل الصيانة اللازمة لها بصفة مستمرة.

التأكد من سلامة التوصيلات الكهربائية وكذلك معرفة جميع المواد المستعملة فى أنواع القياسات والتجارب العملية المختلفة مع ضرورة وجود المواد المضادة للكيمائيات المستخدمة فى القياسات المختلفة لتحسب وقوع أى أضرار منها .

ضرورة تجهيز المعامل بوسائل الحماية اللازمة كل حسب طبيعته.

عمل صيانة مجدولة لفترات زمنية منتظمة لفحص المعدات والأجهزة ووسائل الحماية اللازمة لتأكد من سلامتها وصلاحيتها للاستمرار.

إعداد الإرشادات الخاصة بالسلامة فى المختبرات والمعامل ومتابعة تطبيقها .

نشر الوعى الوقائى ومبادئ السلامة بين منسوبي الجامعة وعمل لوحات إرشادية ونشرات وقاية لتحقيق هذا الهدف .

#### ٤. تأمين سلامة الوثائق والمستندات

- ✻ تحديد الوثائق الهامة وتخصيص مكان آمن لحفظها طبقاً لأهميتها.
- ✻ وضع خطة منظمة للمحافظة على السجلات والوثائق الهامة في مواقع تبادلية .
- ✻ الأخذ بالأساليب العلمية في حفظ الوثائق والمستندات والسجلات الهامة في أماكن بعيدة من مواقع الخطر.
- ✻ التأكد من كفاية وسلامة أجهزة الإطفاء وأجهزة الإنذار الخاصة بأماكن حفظ المستندات والوثائق .

#### ٥. الصيانة الوقائية والدورية

- ✻ يجب توفير العمالة الفنية والدورية لإجراء الصيانة .
- ✻ الاهتمام بوضع خطة معتمدة من السلطة المختصة للقيام بأعمال الصيانة الدورية تجنباً لوقوع الضرر ويتم ذلك من خلال وحدة شؤون المقر والشؤون الإدارية المزودة بالعمالة الحرفية المناسبة لهذه الأعمال .
- ✻ ضرورة إجراء فحص دورى للمبنى وشبكات المياه والصرف والكهرباء ومعدات الإطفاء وعمل تقرير دورى يعرض على السلطة المختصة لاتخاذ اللازم فى هذا الشأن .
- ✻ الاستعانة بالجهات المختصة بالحماية المدنية للاستفادة من خبراتها .
- ✻ ضرورة توافر العمالة المدربة على مدار اليوم الكامل لاتخاذ اللازم عند الضرورة .

### الهيكل التنظيمى لوحدة إدارة الأزمات والكوارث:

- ◆ مجلس إدارة الوحدة برئاسة عميد الكلية ويختص برسم السياسات العامة للوحدة واعتماد الخطط اللازمة.
- ◆ منسق عام الوحدة وكيل الكلية لشؤون خدمة المجتمع وتنمية البيئة ويختص بمتابعة والإشراف على أنشطة الوحدة والتنسيق مع الوحدات الأخرى بالجامعة وتمثيل الوحدة مع الغير.

◆ موظف إداري يختص بكتابة التقارير والاجتماعات ومحاضر الجلسات وتوثيقها وكل مكاتبات الوحدة وتلقي الخطابات الواردة ورفعها لمنسق عام الوحدة للرد عليها واقتراح مطويات تعريفية وتعليمات إرشادية.

## مجلس إدارة الوحدة:

- ١- السيد الأستاذ الدكتور/ عميد الكلية  
رئيساً
- ٢- السيد الأستاذ الدكتور/ وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة  
منسق عام
- ٣- السيد الأستاذ الدكتور/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب  
عضواً
- ٤- السيد الأستاذ الدكتور/ وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث  
عضواً
- ٥- السادة أ.د / رؤساء الأقسام  
أعضاء
- ٦- السادة رؤساء المعامل  
أعضاء
- ٧- السيد المهندس / أمين الكلية  
عضواً
- ٨- السيد / معاون الكلية  
عضواً
- ٩- السيد / قائد حرس الكلية  
عضواً
- ١٠- مسئولى الحماية المدنية بالكلية  
عضواً

## مهام أعضاء مجلس إدارة الوحدة:

### ١- عميد الكلية

- متابعة فرق العمل لخطة مواجهة الأزمات والطوارئ.
- توجيه فرق العمل التي يتطلبها الموقف وسرعة اتخاذ القرار.
- يكون لديه الوسائل الفاعلة والسريعة لاستدعاء من يتطلبه الأمر.

## ٢- وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

- وضع خطط الإخلاء من المبني في حالة الطوارئ.
- متابعة كافة الاستعدادات لمواجهة الطوارئ.
- التدريب المستمر.
- إعداد منشورات وملصقات ولوحات إرشادية بطرق استخدام المعدات والأجهزة المطلوبة.
- توفير وحدة إسعافات أولية بكل إدارة أو قسم.
- وضع خطة بأعمال الصيانة الدورية لشبكات المياه والكهرباء ومعدات الإطفاء وإعداد تقرير بذلك مما يحقق الصيانة الوقائية.
- توفير عمالة مدربة علي مواجهة الأزمات.
- عمل نشرة بعناوين وتليفونات الطوارئ داخل وخارج الجامعة.

## ٣- وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب

- مسئول عن تنفيذ خطط الطوارئ الخاصة بقطاع شئون الطلاب بالتعاون مع وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة.

## ٤- وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا

- مسئول عن تنفيذ خطط الطوارئ الخاصة بقطاع الدراسات العليا والبحوث بالتعاون مع وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة.

## ٥- أمين الكلية

- مسئول عن تنفيذ خطط الطوارئ بإدارات الكلية المختلفة ومساندة جميع وكلاء الكلية لتنفيذ خطط مواجهة الأزمات.

## ٦- رؤساء مجالس الأقسام

- أن يكون رئيس كل قسم مسئول عن تنفيذ خطط الطوارئ بالتعاون مع وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة داخل القسم الخاص بسيادته.

## ٧- الحرس الجامعي

تتركز مهمته فيما يلي بالإضافة إلي المهام التي يتطلبها الموقف:

- منع دخول غير المختصين إلي الموقع.
- الاتصال بإدارة الحماية المدنية المختصة فور حدوث أي طارئ يستلزم ذلك.
- العمل مع لجنة إدارة الأزمات والطوارئ كمجموعة عمل واحدة.

## فرق الحماية المدنية بالكلية وتختص بالآتي:

- كسر زجاج إنذار الحريق ( إن وجد ) لتشغيله - إبلاغ غرفة المطافئ فوراً على الرقم ١٠١٠.
- إرشاد شاغلي المبنى إلى مخارج الطوارئ ونقاط التجمع.
- تقديم الإسعافات الأولية ورفع الروح المعنوية لشاغلي المبنى.
- مكافحة الحرائق ومساعدة فرق الإطفاء والإنقاذ والصحة.
- المساعدة في تنفيذ تعليمات المختص في حالات الأزمات المختلفة.

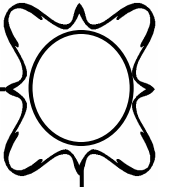
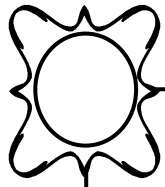
## **دور ومهام وحدة إدارة الأزمات والكوارث بكلية الزراعة**

يمكن تقسيم دور ومهام وحدة إدارة الأزمات والكوارث بكلية الزراعة طبقاً للمنظومة القومية لإدارة الأزمات إلى ثلاث مراحل، وذلك وفقاً لمراحل إدارة الكوارث، على النحو التالي:

### أولاً: المرحلة الأولى:

ما قبل الأزمة / الحدث الطارئ / الكارثة ويتم فيها:

١. التخطيط ( التنبؤ / التوقع ) للأزمات والكوارث المحتمل حدوثها في المدى القريب / المتوسط / البعيد.



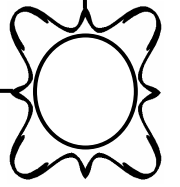
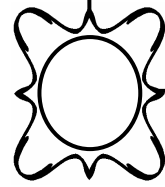
٢. إعداد الخطط ورسم السيناريوهات لدرء الأزمات ومواجهة الكوارث.
٣. اتخاذ الإجراءات الوقائية لمنع/ تسكين الأزمة أو الكارثة.
٤. الاستعداد للتعامل مع الأحداث مثل تدريب الأفراد وصيانة المعدات.
٥. نشر الوعي الثقافي بإدارة الكوارث والأزمات، وعقد ورش عمل تدريبية للارتقاء بمستوى كفاءة العاملين بالكلية في هذا المجال.
٦. تطوير آليات الرصد والإنذار المبكر في مجال إدارة الأزمات والكوارث كلما كان ذلك ممكناً.
٧. تجهيز غرفة عمليات لإدارة الأزمات والكوارث مزودة بأجهزة الاتصال المناسبة.

### ثانياً: مرحلة المواجهة والاستجابة والاحتواء:

١. تنفيذ الخطط والسيناريوهات التي سبق إعدادها والتدريب عليها.
٢. تنفيذ أعمال المواجهة والإغاثة بأنواعها وفقاً لنوعية الأزمة أو الكارثة.
٣. القيام بأعمال خدمات الطوارئ العاجلة.
٤. تنفيذ عمليات الإخلاء عند الضرورة.
٥. متابعة الحدث والوقوف على تطورات الموقف بشكل مستمر، وتقييمه، وتحديد الإجراءات المطلوبة للتعامل معه من خلال غرفة العمليات.

### ثالثاً: مرحلة التوازن:

١. حصر الخسائر في الأفراد والمنشآت.
٢. التأهيل وإعادة البناء (مرحلة استئناف النشاط) والحماية من أخطار المستقبل المحتملة.
٣. تقييم الإجراءات التي تم اتخاذها للتعامل مع الكارثة خلال مرحلة المواجهة والاستجابة والاحتواء والخروج بالدروس المستفادة.
٤. توثيق الحدث وتقديم التوصيات والمقترحات اللازمة، وتوجيهها إلى الجهات المعنية للاستفادة منها من أجل تلافي السلبات مستقبلاً (إن وجدت)، وتطوير وتحديث الخطط وفقاً للمستجدات من أجل إدارة أفضل.



## خطة إدارة الأزمة:

تبنى التخطيط كمتطلب أساسي مهم في عملية إدارة الأزمات ما هي إلا رد فعل وشتان ما بين رد الفعل العشوائي ورد الفعل المخطط له فمعظم الأزمات تتأزم لأنه أخطاء بشرية وإدارية وقعت بسبب غياب القاعدة التنظيمية للتخطيط وإن لم يكن لدينا خطط لمواجهة الأزمات فإن الأزمات سوف تنهي نفسها بالطريقة التي تريدها هي لا بالطريقة التي نريدها نحن. من خلال ما تقدم يتضح لنا أن التدريب علي التخطيط للأزمات يُعد من المسلمات الأساسية في المنظمات الناجحة فهو يساهم في منع حدوث الأزمة أو التخفيف من آثارها وتلافي عنصر المفاجآت المصاحب لها. أيضا يتبين لنا التخطيط يتيح لفريق عمل إدارة الأزمات القدرة علي إجراء رد فعل منظم وفعال لمواجهة الأزمة بكفاءة عالية والاستعداد لمواجهة المواقف الطارئة غير المخطط لها التي قد تصاحب الأزمة وأساس تحفيز الأزمة Stimulate the crisis وخلقها لكي يبقى الإداريون والعمال دائما في حالة التأهب جاهزين لعمل ما بوسعهم سواء أكانت هناك أزمة حقيقية أم لا، أي أنهم مستعدون علي قدم وساق مفعمين بالنشاط والحيوية لمواجهة الاحتمالات غير المرغوبة.

## خطة مقترحة لإدارة الأزمات والكوارث

### الهدف من الخطة:

- 1- الارتقاء بمهارات وقدرات العاملين وأعضاء هيئة التدريس في مواجهة الأزمات والكوارث التي قد تحدث بالكلية.
- 2- الاهتمام باستكمال وتطوير الأجهزة والمعدات التي تستخدم في مواجهة الأزمات والكوارث بأنواعها المختلفة.



## اعتبارات الخطة:

- ١- التوجهات القومية.
- ٢- توجيهات ومطالب متخذي القرار على مستوى الكلية / الجامعة / المحافظة.
- ٣- أنشطة الكلية المختلفة وطبيعة عملها وما يترتب على ذلك من احتمالات.
- ٤- استثمار الكوادر البشرية والأجهزة والمعدات.
- ٥- الاستفادة بالخبرات المكتسبة في كلية الزراعة.
- ٦- التنسيق مع وحدات إدارة الأزمات بالكلية الأخرى والجامعة.

## المحاور الرئيسية للخطة:

- ١- الاستخدام الأمثل للأجهزة والمعدات.
- ٢- نقل وتبادل الخبرات والتجارب الناجحة في مجال مواجهة الأزمات والكوارث سواء كانت طبيعية أو نتيجة لظروف طارئة.
- ٣- الاهتمام بالأنظمة التي تعمل بها الوحدات الخدمية في الأقسام المختلفة.
- ٤- زيادة كفاءة وحدة مواجهة الأزمات و الكوارث والارتقاء بالكوادر العاملة فيها.
- ٥- التدريب المستمر على عمل السيناريوهات المختلفة لمواجهة الأزمات.

## المحاكاة والسيناريو:

استخدام وسائل علمية في التعامل مع الأزمات مثل المحاكاة والسيناريو هو مجموعة من الافتراضات المتعلقة بالمواقف في مجال محدد يقوم فيه النظام بتحليله ودراسته مما يساعد علي وضع تصورات للأزمة وإيجاد بدائل عديدة للحلول الموضوعة. وهي تقليد لظاهرة ما بهدف التفسير والتنبؤ بسلوكها أو هي أسلوب كمي يهدف إلي وصف النظام الحقيقي من خلال تطوير النموذج الذي يوضح كيف تتدخل العوامل المؤثرة في المشكلة وما هو تأثير تلك العوامل مع التركيز علي الكيفية التي يمكن بها أن يقلد هذا النموذج حركة النظام الحقيقي. فيما يتعلق بأهمية عنصر المحاكاة كمتطلب أساسي فعال في إدارة الأزمات.

## نظام اتصالات داخلي وخارجي:

أهمية وجود نظام اتصالات داخلي وخارجي فعال يساعد علي توافر المعلومات والإنذارات في وقت مبكر.

## التنبؤ الوقائي:

لإنجاح عملية إدارة الأزمات يتطلب عدة عوامل منها :

- 1- إيجاد وتطوير نظام إداري مختص يمكن المنظمة من التعرف على المشكلات وتحليلها ووضع الحلول لها بالتنسيق مع الكفاءات المختصة .
- 2- العمل على جعل تخطيط الأزمات جزءاً هاماً من التخطيط الاستراتيجي .
- 3- ضرورة عقد البرامج التدريبية وورش العمل للموظفين في مجال إدارة الأزمات .
- 4- ضرورة التقييم والمراجعة الدورية لخطط إدارة الأزمات واختبارها تحت ظروف مشابهة لحالات الأزمات وبالتالي يتعلم الأفراد العمل تحت الضغوط .
- 5- التأكد من أهمية وجود نظام فعال للإنذار المبكر .

## أساليب حل الأزمات والتعامل معها بالطرق الحديثة:

- 1- طريقة فرق العمل: وهي من أكثر الطرق استخداماً في الوقت الحالي حيث يتطلب الأمر وجود أكثر من خبير ومتخصص في مجالات مختلفة حتى يتم حساب كل عامل من العوامل وتحديد التصرف المطلوب مع كل عامل .
- 2- طريقة المشاركة الديمقراطية للتعامل مع الأزمات: وهي أكثر الطرق تأثيراً وتستخدم عندما تتعلق الأزمة بالأفراد ويكون محورها عنصر بشري . وتعنى هذه الطريقة الإفصاح عن الأزمة وعن خطورتها وكيفية التعامل معها بين الرئيس والمرؤوسين بشكل شفاف وديمقراطي .
- 3- طريقة الاحتواء: أي محاصرة الأزمة في نطاق ضيق ومحدود ومن الأمثلة على ذلك الأزمات العمالية حيث يتم استخدام طريقة الحوار والتفاهم مع قيادات تلك الأزمات .

## سيناريو إدارة الأزمة (مراحل تنظيم وإدارة عمليات حدث جسيم)

- ١- التبليغ الفوري لوحدة إدارة الأزمة بجامعة أسيوط عن الحدث ( حريق - انهيار - تلوث كيميائي.... الخ ).
- ٢- إندار الجهات المعنية بالمحافظة و الوحدات والمنشآت بالمنطقة وإبلاغ غرفة إدارة الأزمة بالحي الواقع فيه الحدث.
- ٣- رفع درجة الاستعداد للجهات المختصة ( شرطة - الحريق - إسعاف ) واستدعاء طاقم إدارة الأزمة المختص طبقاً لنوعية الحدث.
- ٤- تأمين منطقة الحدث بالتنسيق مع إدارة المرور - وحدات حفظ الأمن ومكافحة الإرهاب - الدفاع المدني والحريق - الإدارات الهندسية ١٠٠ الخ.
- ٥- تواجد اللجنة العليا لإدارة الأزمات بمركز إدارة الأزمة.
- ٦- تواجد لجنة للطوارئ داخل وحدة إدارة الأزمات بالجامعة تعمل ٢٤ ساعة.
- ٧- تجميع وتحليل وتداول المعلومات الأولية مع المختصين .
- ٨- إبلاغ الإعلام في حالة ضرورة تواجده تجنباً لانتشار الشائعات (الإذاعة المحلية -التلفزيون)
- ٩- عدم التهوين أو التهويل بالحدث.
- ١٠- انتقال بعض أفراد طاقم إدارة الأزمة إلي منطقة الحدث للمتابعة واتخاذ بعض القرارات بالتنسيق مع وحدة إدارة الأزمات.
- ١١- انتقال وحدات (الإسعاف - فرق الإنقاذ - عربات ومركبات النقل الميكانيكي - الأمن الصناعي - الكهرباء - المياه - الصرف الصحي - وحدة تأمين شبكة الغاز الطبيعي وحدة إزالة المفرقات ) للتدخل في معالجة الحدث كل فيما يخصه.
- ١٢- تجميع المعلومات وإبلاغها لمركز إدارة الأزمات بجامعة أسيوط لتحليلها وتقدير الموقف لاتخاذ القرارات المناسبة وإبلاغها للجهات المنفذة مع الإبلاغ للمستوى الأعلى (مجلس الوزراء) .
- ١٣- إزالة آثار الحدث وإعادة الأوضاع إلى ما كانت عليه.
- ١٤- الخروج بالدروس المستفادة وتعديل السيناريوهات السابق وضعها.

## نماذج لحالات عملية عن الأزمات والكوارث بالكلية:

١. اعتصام الطلاب داخل احد مرافق الكلية.
٢. اقتحام الطلاب لمبنى الكلية أو احد مرافقه.
٣. مظاهرة طلابية داخل الحرم الجامعي.
٤. إلغاء درجات الرأفة.
٥. حريق داخل أحد المعامل أو المكاتب.
٦. الإشاعات المدمرة.
٧. تعطل احد المصاعد وبداخله طلاب أو أعضاء هيئة تدريس أو عاملين.
٨. كيفية التعامل مع المواد الكيميائية الخطرة وكذلك المواد البيولوجية.
٩. انهيار جزء من احد مباني الكلية.
١٠. حالات تسمم غذائي بالكلية.
١١. هبوط في المساحات الأرضية الشاسعة بالكلية.
١٢. وجود أسلاك كهرباء دون غطاء في أماكن تجمع الطلاب والعاملين وأعضاء هيئة تدريس.
١٣. تسرب أسئلة الامتحانات.
١٤. سرقة مقرات الكنترولات.

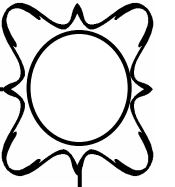
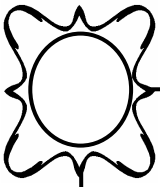
## **الاحتياجات الفعلية لوحدة إدارة الأزمات والكوارث بالكلية**

- ١- إعداد غرفة عمليات لإدارة الأزمات والكوارث مزودة بأجهزة اتصال حديثة (تليفون - فاكس - لاسلكي-كمبيوتر- طابعة).
- ٢- إعداد رسم توضيحي بمرافق ومنشآت الكلية يوضح المباني والمرافق والملاعب محددًا عليها شبكة الإطفاء والكهرباء والصرف الصحي والمياه والغاز الطبيعي والتليفونات (...).

- ٣- توفير وسائل ومعدات لازمة لمواجهة الأزمات وهي:
- أجهزة إطفاء وإنذار تكون صالحة للاستخدام الفوري.
  - لوحات إرشادية.
  - متطلبات الإسعافات الأولية.
  - توفير الأدوية والمهمات والأدوات الطبية.
  - تحديد مخارج وأبواب الطوارئ.
  - تحديد نقاط التجمع.

### مراحل تنظيم وإدارة الأزمة أو الكارثة:

- ١- التبليغ الفوري لوحدة إدارة الأزمة بالجامعة عن الحدث ( حريق - انهيار - تلوث كيميائي.... الخ ).
- ٢- إخطار غرفة عمليات المحافظة تليفون رقم ٢٣٢٤١٥٤.
- ٣- رفع درجة الاستعداد للجهات المختصة مثل: شرطة النجدة ١٢٢ وإسعاف الجامعة ٤/٣٣٣٣ والدفاع المدني بالكلية ٨/٢٢٠٥ - ٨/٢٢٨٦ - ٨/٢٢٦٣
- ٤- استدعاء فريق إدارة الأزمة المختص طبقا لنوعية الحدث .
- ٥- تأمين منطقة الحدث بالتنسيق مع إدارة المرور - وحدات حفظ الأمن - الدفاع المدني والحريق - الإدارات الهندسية ..... الخ .
- ٦- تجميع وتحليل وتداول المعلومات الأولية مع المختصين.
- ٧- إبلاغ الإعلام في حالة ضرورة تواجده تجنباً لانتشار الشائعات ( الإذاعة المحلية - التليفزيون ) .
- ٨- عدم التهوين أو التهويل بالحدث.



٩- انتقال بعض أفراد طاقم إدارة الأزمة إلى منطقة الحدث للمتابعة واتخاذ بعض القرارات بالتنسيق مع وحدة إدارة الأزمات.

١٠- انتقال وحدات (الإسعاف - فرق الإنقاذ - عربات ومركبات النقل الميكانيكي - الأمن الصناعي - الكهرباء - المياه - الصرف الصحي - وحدة تأمين شبكة الغاز الطبيعي ... ) للتدخل في معالجة الحدث كل فيما يخصه.

١١- تجميع المعلومات و إبلاغها لمركز إدارة الأزمات بجامعة أسيوط لتحليلها وتقدير الموقف لاتخاذ القرارات المناسبة وإبلاغها للجهات المنفذة مع الإبلاغ للمستوى الأعلى (مجلس الوزراء) .

١٢- إزالة آثار الحدث وإعادة الأوضاع إلى ما كانت عليه.

١٣- الخروج بالدروس المستفادة وتعديل السيناريوهات السابق وضعها .

### وسائل التدخل السريع للإنقاذ

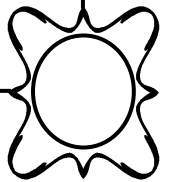
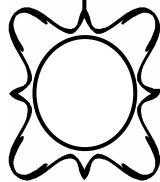
- أفراد وحدة إدارة الأزمات من العاملين بالكلية المدربين على مكافحة الحريق والتدخل السريع
- الدفاع المدني والحريق.
- الشرطة.
- الإسعاف.
- الوحدة المحلية.
- جهاز التطهير ورفع المخلفات.

### الأجهزة المعاونة:

الإدارة الهندسية بالجامعة

- الصرف الصحي - التليفونات - الكهرباء المياه

- الغاز الطبيعي - الطرق - المرور



## خطة إدارة الأزمات والإخلاء في حالات الطوارئ:

إن مواجهة الأزمات والحالات الطارئة سواء بالاستعداد لها أو توقعها أو التعامل معها إذا ما حدثت يضع على كاهل وحدة إدارة الأزمات العبء الأكبر في هذا المجال لضمان توفير الحماية الشاملة للأفراد والمنشآت ، لذلك كان لزاماً عليها إعداد خطة شاملة لمواجهة الكوارث والحالات الطارئة التي قد تتعرض لها منشآت الكلية ، تتضمن كيفية إخلاء تلك المباني من شاغليها في الحالات الطارئة واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتأمين سلامتهم وكفالة الطمأنينة والاستقرار والأمن لهم ، وسوف نستعرض في هذا الدليل مجموعة من التعليمات والإرشادات الواجب تنفيذها لضمان نجاح عمليات الإخلاء في حالات الطوارئ .

### أولاً : أهداف الخطة

تستهدف خطة مواجهة الأزمات والحالات الطارئة بمباني الكلية ما يلي :-

- 1- إخلاء المباني من شاغليها فور سماع جرس إنذار الحريق وذلك بتوجيههم إلى نقاط التجمع المحددة سلفاً بكل مبنى .
- 2- تشكيل وتدريب فريق إدارة الأزمات والحالات الطارئة بكل مبنى وتحديد الواجبات والمهام المنوطة بكل منها لتكون بمثابة إطار عام لتنفيذ خطط الإخلاء ومكافحة الحرائق وعمليات الإنقاذ ودليلاً مرشداً في سبيل حماية الأفراد بالتنسيق والتعاون مع إدارة الدفاع المدني والحريق .
- 3- السيطرة على الخطر ومنع انتشار الحرائق والعمل على تقليل الخسائر الناجمة عنها بالقدر الكافي من خلال استخدام الوسائل الفعالة لمكافحة الحرائق.

### ثانياً : عناصر خطة الإخلاء

متطلبات نجاح خطة مواجهة الأزمات والحالات الطارئة تعتمد بشكل أساسي على فريق إدارة الأزمة ومدى تدريبه على كيفية اكتشاف إشارات الإنذار بالأزمة واتخاذ الإجراءات

الوقائية والمواجهة الفعلية واحتواء الضرر وتعتمد أيضاً على الوسائل والمعدات المتوفرة ودليل التعليمات التي تنظم أسلوب تنفيذ الخطة ويمكن تصنيفها إلى:-

### ١- واجبات فريق إدارة الأزمات:-

يتم تشكيل فريق إدارة الأزمة من شاغلي كل مبنى في الكلية وتكليف أعضائه بالواجبات التالية :-

- ١- إرشاد شاغلي الكلية أو المبنى إلى طريق مسالك الهروب ومخارج الطوارئ ونقاط التجمع.
- ٢- نقل الوثائق والأشياء ذات القيمة.
- ٣- تقديم الإسعافات الأولية ورفع الروح المعنوية لشاغلي المبنى أو الكلية وبخاصة الطلاب.
- ٤- مكافحة الحرائق ومساعدة فرق الإطفاء والإنقاذ والصحة.

### ٢- واجبات أعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين في حالات الطوارئ:-

- ١- التحلي بالهدوء وعدم الارتباك.
- ٢- إيقاف العمل فوراً.
- ٣- قطع التيار الكهربائي عن المكان.
- ٤- عدم استخدام المصاعد الكهربائية.
- ٥- التوجه إلى نقاط التجمع من خلال (مسالك الهروب ومخارج الطوارئ).
- ٦- التنبيه على الطلاب بعدم الركض أو تجاوز زملائهم حتى لا تقع إصابات بينهم.
- ٧- لا تجازف ولا تخاطر بحياتك ولا ترجع إلى المبنى مهما كانت الأسباب إلا بعد أن يؤذن لك بذلك من المسؤولين .



### ٣- كيفية التصرف في حالة الحريق:-

- ١- كسر زجاج إنذار الحريق لتشغيله .
- ٢- إبلاغ غرفة المطافئ فوراً على الرقم ١٠١٠ / ٣ - ١٨٠ .
- ٣- مكافحة الحريق إذا أمكن باستخدام أقرب مطفأة مناسبة لنوع الحريق كما يأتي:-
  - اسحب مسمار الأمان بالمطفأة.
  - وجه فوهة المطفأة إلى مكان الحريق.
  - اضغط على المقبض لتشغيل المطفأة.
  - تأكد أن المكان الذي تقف فيه لا يشكل خطورة عليك وأنه باستطاعتك الهروب إذا انتشر الحريق.

### ٤- واجبات فرق مكافحة الحرائق:-

- ١- تحديد مكان الحرائق من خلال ملاحظة اللوحة التوضيحية لنظام إنذار الحريق.
- ٢- القيام بمكافحة الحريق بوسائل الإطفاء المتوفرة بالمبنى أو الكلية ( مطفآت الماء ذات اللون الأحمر – مطفآت ثاني أكسيد الكربون ذات اللون الأسود )
- ٣- التأكد من غلق النوافذ والأبواب وذلك لمنع انتشار الحريق بباقي مكونات المبنى.
- ٤- التعاون مع الفرق المتخصصة التابعة لإدارة الدفاع المدني والحريق بإرشادهم إلى موقع الحريق ونوعه وأجهزة ووسائل الإطفاء المتوفرة.

### ٥- واجبات رؤساء الأقسام:-

- ١- التأكد من إغلاق الأبواب والنوافذ فيما عدا المخارج المخصصة لعمليات الإخلاء.
- ٢- التأكد من فصل التيار الكهربائي .
- ٣- الإشراف على عمليات الإخلاء .
- ٤- التأكد من عمليات الاتصال بالجهات المختصة ( الدفاع المدني – وزارة الصحة ) .

٥- التأكد من وصول الفرق المتخصصة لإدارة الدفاع المدني والحريق.

٦- التوجه إلى نقطة التجمع للتأكد من وجود جميع العاملين وعدم تخلف أي منهم داخل المبنى.

### ٦- واجبات الحرس:-

- تأمين المبنى وحفظ النظام.

- منع دخول أي أفراد غير المختصين داخل المبنى.

- منع خروج أحد من البوابة الرئيسية إلى أن تنتهي عمليات الإخلاء والسيطرة على الأزمة وانتهاء الحالة الطارئة.

- انتظار الفرق المتخصصة من رجال الدفاع المدني وإرشادهم لموقع الحريق.

### ثالثاً : الوسائل والمعدات المطلوب توافرها بالكلية

إن توفير الوسائل والمعدات اللازمة لمواجهة الكوارث والأزمات ( نقطة التجمع - لوحات إرشادية - أجهزة إطفاء وإنذار - إسعافات أولية ) تلعب دور كبير بصورة مباشرة في الحد من الخسائر الناجمة عن الأزمة لذلك كان من الضروري التأكد من توافر البنود التالية :-

١- يجب تحديد نقاط التجمع الخاصة بكل مبنى .

٢- التأكد من توافر أجهزة مكافحة الأولية لجميع أنواع الحرائق وأن تكون صالحة للاستخدام الفوري .

٣- التأكد من توافر الأدوية والمهمات والأدوات الطبية اللازمة لعمليات الإسعافات الأولية .

٤- التأكد من توافر مخارج وأبواب الطوارئ الكافية وكافة اللوحات الإرشادية التي تسهل عمليات الإخلاء وتدل شاغلي المبنى على مسالك الهروب ومخارج الطوارئ ونقاط التجمع.

## رابعاً : التجارب والاختبارات

إعداد سيناريو للأزمة والبدء في تنفيذه باستخدام نقاط الإنذار المبكر ومراقبة ردة الفعل للفرق المشكلة لإدارة الأزمة وسلوك وتصرفات شاغلي المبنى أو الكلية وذلك من خلال التنسيق المباشر بين الجهات المختصة بالجامعة والجهات المعنية بالمحافظة مثل الدفاع المدني والحريق ووزارة الصحة .. الخ.

## خامساً: تقييم النتائج

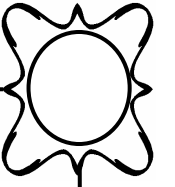
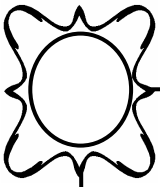
تحليل وتقييم مستوى أداء فريق إدارة الأزمة والأخطاء التي وقعت للوقوف على أوجه القصور بها والاستفادة مما قد يظهر مشكلات نوع الحلول العاجلة لها لتلافيها مستقبلاً.

## الخلاصة

- عند نشوب حريق داخل موقع العمل يجب أن يكون هناك تصرف سريع وفعال وآمن للخروج من المبنى ويجب أن يكون في كل مبنى فريق معد للطوارئ يترأسه أحد الموظفين ومن مهام هذا الفريق تحديد موقع الخطر وتوجيه بقية الموظفين إلى الخروج من المبنى بسرعة ومن أقرب المخارج، والتأكد من خروج الجميع قبل مغادرتها المبنى، ومن ثم التجمع في منطقة التجمع المتفق عليها مسبقاً والتأكد من وجود الجميع، ولا يسمح بعدها لأحد بالرجوع إلى موقع الخطر إلا بعد الأذن من الشخص المسئول. وذلك بعد التأكد من عدم وجود مخاطر.

- في حالة الطوارئ على كل شخص في المبنى أن يكون سريعاً في استجابته ويؤمن منطقتة قبل الخروج منها مثل إطفاء الأجهزة وإغلاق اسطوانات الغاز.

- من الضروري وجود خطة واضحة وسهلة للأخلاء أثناء حوادث الحريق ولا يكتفي بوجودها بل يجب أن يدرب عليها جميع العاملين.



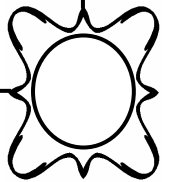
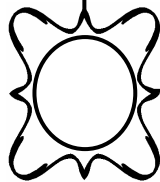
- كما يجب إن تحتوي الخطة على رسم للموقع يبين فيه مواقع الأبواب والشبابيك والممرات والسلالم. مع ملاحظة أن المصاعد الكهربائية قد تأخذك إلى موقع النار بدلاً من الهروب منها بالإضافة إلى إمكانية تأثرها بالحريق فتكون حبيساً فيها.

- يجب ألا توضع هذه المصاعد ضمن الخطة مطلقاً ولا بد من دراسة الحاجة إلى وجود سلم خارجي للإخلاء إذا كان المبنى متعدد الأدوار ، والتأكد من أن المسار الذي يتخذ للإخلاء سليم وآمن وخال مما يعيق سرعة الحركة. وان تكون الشبابيك سهلة الفتح.

- يجب أن تشمل الخطة طريقتين ( على الأقل ) للإخلاء من كل مكتب خاصة المواقع التي يكثر فيها عدد العمال. مع تحديد موقع للتجمع للتأكد من وجود الجميع بدون إصابات ولا بد أن يوضح في الخطة أرقام هواتف أقسام الإطفاء والعيادة والأمن يجب أن تكون معلومة لدى الجميع، ومكتوبة في موقع بارز كي لا تنسى لاستخدامها عند الحاجة.

- إذا كان الشخص في وضعيه تمنعه من مغادرة المبنى نظراً لمحاصرة النار فعليه أن يلجأ إلى مكتب له نافذة إلى الخارج ويغلق الباب جيداً ويحاول وضع قطعة قماش حول الباب كي لا ينفذ الدخان إليه ويقف بجانب النافذة ويطلب المساعدة.

\*\*\*\*\*



تحت إشراف  
**وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة**

أ.د/كمال كامل عطيه

\*\*\*\*\*

تنفيذ  
**وحدة إدارة الأزمات والكوارث**

**مدير الوحدة**

السيد/ عمرو حماد على حماد