



الكتيب 11.3: سياسات عمليات قوات الأمن التابعة للأمم المتحدة

الغرض: توفير المعلومات حول أنواع السياسات وتقديم عينة من سياسة نموذجية

الجزء 1: يتعين إدراج السياسات في دليل إجراءات التشغيل المعيارية

يتعين توثيق السياسات والإجراءات الواردة في دليل إجراءات التشغيل المعيارية لتوفير التوجيهات اللازمة والمساعدة على ضمان الاتساق في الأداء الوظيفي.

أنماط السياسات المطلوب إدراجها في الدليل

تجد فيما يلي أنواع السياسات الواجب إدراجها في الدليل:

- **وصف موقع المنشأة،** ليضم الوظائف العامة، وعدد الأفراد العاملين بالمنشأة، والموظفين، والمقاولين، والزوار
- **مخططات طوابق المنشأة،** مع توضيح:
 - المناطق الحساسة الحرجة
 - التدابير الأمنية المضادة في المواقع
 - مسالك الإخلاء في حالة الطوارئ
- **وصف التحكم بالدخول وكيفية تطبيق ذلك بالمنشأة،** مثل بطاقات النفاذ الكودية المزودة بأرقام شخصية إضافية للمناطق الحساسة بالنسبة لأفراد معينين، بما في ذلك الإجراء بمنح الزائر تصريح دخول بالإضافة إلى تخصيص مسؤوليات المرافقة الأمنية
- **مسؤوليات القوة الأمنية،** وتتضمن وصف تفصيلي للإجراءات الخاصة بأداء المهام والوظائف المناطة مثل:
 - أداء أنشطة دوريات الحراسة
 - متابعة المواقع المكلفة بها
 - التعامل مع الجمهور
 - الإبلاغ عن الحوادث غير الطبيعية

ويتعين على المنظمات التي لديها قوة أمنية أن تقوم بوضع وتطوير نطاقات واسعة من السياسات والإجراءات بالنسبة للأنشطة الأمنية.

أمثلة أخرى خاصة بالسياسات والإجراءات

- الإجراءات السابقة للتعين الوظيفي لضمان أن المرشح المنتخب للوظيفة مؤهل بعد اجتياز فحص الخلفية والتحري عن السجل الجنائي.
- الفحص الطبي السابق للتعين لضمان أن جميع المرشحين للتعين الوظيفي قد استوفوا المتطلبات الخاصة بالمعايير الطبية.
- المواظبة على الحضور والتخرج من مركز معتمد لتدريب القوات الأمنية
- معايير التأهيل يجب أن تشمل، استخدام السلاح، واللياقة البدنية، والامتحانات المكتوبة، والاستمرار في تقييمات الأداء للمهام الوظيفية التي تم تأديتها.
- تدريبات المهارات الخاصة مثل تدريب الفريق التكتيكي والتفاوض مع محتجزي الرهائن.
- التعليم الخاص بالمتطلبات القانونية لضمان الالتزام بالقوانين واللوائح التشريعية
- التعليم الأمني والعمليات التي تغطي المعلومات السرية والحساسة

- التدريب على الاستجابة للحوادث الأمنية والإبلاغ عنها وحماية المنشآت الحيوية في البنية الأساسية الحرجة
- تدريبات الدفاع عن النفس بدون أسلحة
- التدريبات باستخدام أسلحة متوسطة القوة
- معرفة أساليب الاتصالات والإجراءات
- معرفة طرق تشغيل المركبات، بما في ذلك إجراءات تحقيق السلامة والعمليات الروتينية والطارئة
- معرفة متطلبات العمليات الأمنية بالموقع والدويات الأمنية، بما في ذلك الخطط المعدة خصيصاً لمواقع تحتاج لمعاملة خاصة.
- معرفة سلسلة الأوامر العامة والسياسات والإجراءات الخاصة بالموقع
- الإلمام بأنماط أسلحة الدمار الشامل واحتمالات نشرها وطرق استخدامها
- ارتداء واستخدام معدات الحماية الشخصية مثل أقنعة الغاز والملابس الواقية

الجزء 2: نموذج: سياسات عمليات قوات الأمن التابعة للأمم المتحدة

يمثل المحتوى التعليمي التالي مقتطفات من السياسات والإجراءات الخاصة بالمجموعة البنكية العالمية وورلد بانك جروب التابعة للأمم المتحدة.

إدارة المخاطر الأمنية

تشكل إدارة المخاطر الأمنية جزء لا يتجزأ من أنشطة المجموعة المصرفية العالمية (بنك جروب)، وتمكين العمليات وتعزيز السلامة والأمن، ورعاية الأفراد والتابعين وسائر الأصول الاستثمارية. وتبدأ بتقييم صارم الدقة للتهديد والمخاطر يقود إلى عملية انتقاء وتطبيق لأفضل التدابير الأمنية المنطقية وتنفيذ الإجراءات التي من شأنها تخفيف حدة المخاطر إلى حد مقبول. وهذا التوجه لا ينطبق فقط على الأمن المادي للمكتب المحلي لمجموعة بنك جروب المصرفية، بل ينطبق أيضاً على سائر النشاطات على مستوى البلد، بالإضافة إلى أنشطة معينة مثل شراء العربات المدرعة، وإجراءات التعاقد الخاصة بالحراسة، وتتبع البعثات الزائرة واستضافة المؤتمرات والاجتماعات.

كيف يعمل ذلك في نطاق عملي؟

ولنأخذ مثلاً معروفاً، كالحرس المعين بمكاتب مجموعة بنك جروب المصرفية. يجب تحديد الحاجة لتواجد أفراد أمن بموقع المكاتب الخاصة بالبنك الدولي جروب عن طريق تقييم المخاطر الأمنية القائمة. وقد تتضمن الاستجابة الملائمة لتخفيف (معالجة) التهديد إشراك أفراد الحراسة لحماية المنشأة. يجب أيضاً أن يحدد هذا التحليل العدد المطلوب من الحراس، وعدد ومواقع نقاط الحراسة والمهام المحددة المناطة بهم. واستخدام هذا التوجه المبني على الممارسات الحديثة لإدارة المخاطر الأمنية، من شأنه أن يأتي بنتائج طيبة للتعامل مع المخاطر كما يوفر أيضاً تبريراً قوياً للنفقات الضرورية لتلبية المتطلبات الأمنية. كما يتعين قراءة بقية هذا الدليل بنفس هذا المنطلق حيث أنه يوفر الأساس لجميع أنشطة التعامل مع المخاطر الأمنية والإجراءات المعمول بها في مكتب مجموعة البنك الدولي جروب المصرفية.

مبادئ تخفيف عنصر المخاطرة

- تنطوي التهديدات على نسبة احتمالات أو إمكانية إلحاق الضرر والأذى. ولا يترجم التهديد إلى خطر قائم بالنسبة لمجموعة بنك جروب (في إحدى مواقعها) إلا إذا كانت مجموعة بنك جروب (الأفراد والمنشآت) بها نقاط ضعف تعرضها لهذا الخطر، معبر عنه في نسبة احتمالات الوقوع والتأثير المحتمل أو العواقب التي ستعجزها مجموعة بنك جروب إذا وقع هذا الخطر.
- تشير الأخطار إلى الأحداث العارضة الضارة بطبيعتها أو التي من صنع الإنسان، أما التهديدات فتشير إلى الأسباب البشرية المتعمدة.

- وتعرّف المخاطر على أنها مجموع التأثيرات والاحتمالات بوقوع ضرر، أو خسارة، أو تدمير لمجموعة بنك جروب نتيجة لتعرضها للتهديدات.
- وإدارة المخاطر الأمنية هي عملية تحليلية تساعد على تقييم السياق العملياتي (البرنامج) الخاص بمجموعة بنك جروب، وتقوم بتعريف مستوى المخاطر التي قد تنجم عن أحداث غير مرغوبة ربما تؤثر على بنك جروب من حيث الأفراد، والأصول، أو العمليات. كما توفر إدارة المخاطر الأمنية الإرشادات اللازمة بشأن تنفيذ الحلول ذات الجدوى في شكل خطوات وقائية معينة واستراتيجيات تخفيف الأزمات وإرساء المعايير الرامية لخفض مستوى المخاطر التي تحيق بمجموعة بنك جروب عن طريق تخفيف الوقوع واحتمال وقوع حدث غير مرغوب بطريقة مقبولة.

يجب أن يكون الغرض من أية إجراءات تخفيف الآثار هو أحد العناصر التالية أو أكثر:

- تقليل نسبة احتمالات وقوع خطر معين ضد مجموعة بنك جروب
- تقليص نقاط الضعف التي تعرض مجموعة البنك الدولي لمخاطر معينة
- تقليص وقع الآثار على مجموعة بنك جروب في حالة وقوع الحادث

اتخاذ القرار

- وتقع المسؤولية بكاملها على عاتق مدراء المكاتب المحلية فيما يتعلق بشؤون الأمن والسلامة للعاملين بمجموعة بنك جروب وأيضا مهمة انئلاف الأهداف العملية مع التدابير الأمنية للعمليات. كما تُعطى لهم السلطة العليا لصنع القرارات بخصوص أية معايير تكون ملائمة في الموقف المحلي وبالنسبة لتحديد كيفية تطبيقها.
- ويتلقى المدراء المحليون الاستشارات التوجيهية والدعم العملي من خبراء الأمن المتخصصين، ولكنهم قد لا يفوضون رجال الأمن زمام التحكم والمسائلة القانونية.

الرصد والامتثال

- تقع على عاتق مجموعة بنك جروب مسؤولية "الرعاية والاهتمام" بالعاملين ويتعين عليها اتخاذ كافة الإجراءات لضمان عدم تعرضهم لأي مخاطر غير ضرورية. ويعني مصطلح "الاهتمام اللازم" في سياق الإدارة الأمنية أن المدراء قد اتخذوا كافة الإجراءات المعقولة - لمعالجة الموقف عن طريق المعلومات المتاحة المتعلقة الأخطار المحتملة وقدراتهم الخاصة أو الموارد المتوافرة لديهم - لتحاشي تعريض العاملين لخطر غير ضروري.
- التدريبات الأمنية الجماعية "الاهتمام اللازم" - هي مجموعة تمارين بغرض ضمان أن السياسة والإجراءات الرامية لتحقيق ذلك قد تم اتخاذها عن طريق نظام الإدارة الأمنية الخاص بمجموعة بنك جروب وعن طريق امتثال المجموعة والتزامها بنظام الأمن العالمي بما يضمن اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة على مستوى الدولة.
- ويتعين أن يكون المدراء قادرون على إظهار مدى التزامهم بتمارين "الاهتمام اللازم" لتحقيق سلامة وأمن العاملين. وقد لا يوفر إظهار الامتثال الحرفي بالمعايير الأمنية العامة المعمول بها عالميا أي برهان على تطبيق "الاهتمام اللازم"، إذا ثبت أن الموقف المعين يتطلب اتخاذ تدابير أمنية فوق العادة. لذلك فمن مصلحة المدراء استخدام عملية إدارة المخاطر الأمنية، والحفاظ على سجلات التحليلات الأمنية التي تم تحريرها والقرارات التي تم اتخاذها في هذا الصدد.

إدارة استمرارية الأعمال

التخطيط الاستمراري هو قسم التخطيط الإداري لمواصلة الأعمال وهو خلق وتحقيق خطة ثبتت فعاليتها بالممارسة عن كيفية تغطية مكاتب مجموعة بنك جروب المصرفية العالمية والاسترداد الجزئي أو الكلي للوظائف الحساسة (العاجلة) التي تعرضت للتعطيل في غضون فترة محددة من جراء حدوث كارثة أو

التعطيل الذي يطول مداه. والغرض من ذلك هو ضمان سير العمل، بوصفه عملية مستمرة تتعلق بكيفية سير وأداء كافة الأنشطة العملية. وبلغة بسيطة، فإن قسم إدارة استمرارية سير العمل هو التنفيذ الفعلي لكيفية الاستمرار في العمل والحفاظ على النشاط التجاري أو الصناعي في حالة حدوث كارثة. والعناصر المركزية لقسم إدارة استمرار العمل هي كالتالي: 1- إدارة الحادث (الاستجابة للأزمات، والتعافي من الكارثة)، و 2- استمرار نشاط العمل. وقد تتضمن الحوادث حرائق بالمبنى، زلازل، أوبئة، مظاهرات، انقطاع الطاقة، الفيضانات، وانفجارات القنابل. والمنتج الذي يتعامل مع العنصر الأخير هو خطة استمرار العمل. وفي حالة اتخاذ قرار من جانب مجموعة بنك جروب العالمية بدمج الخطة الأمنية مع خطة استمرار العمل في وثيقة واحدة، تكون بمثابة خطة استجابات الطوارئ والاستمرار في نشاط العمل. تسمح هذه الخطة بدمج أنشطة الاستعدادات القائمة وتضمن أن سائر الخطط مثل الأمن، ونشر الوعي عند تفشي فيروس الإنفلونزا، بحيث كل خطة تدعم وتكمل الأخرى.

تعالج خطة المكاتب المحلية بالبلاد للاستجابة الطارئة وخطة استمرارية العمل التي يقوم فيها المكتب القومي بتحقيق الاستجابة الملائمة لحالات الطوارئ وتوقف سير العمل. والغرض منه هو مساعدة العاملين على الاستعداد لتحقيق الاستجابة، والاستقرار واستعادة العمليات في حالة حدوث توقف. ولا تغطي الخطة - ولا يمكنها تغطية كل حالة خاصة. إلا أنها توفر إطاراً أساسياً ومرجعاً للتخطيط والتنفيذ. والخطة هي وثيقة حية ويجب أن يتم تعديلها باستمرار لتعكس المتغيرات التي تجد والظروف التي تطرأ.

التنسيق الأمني والإدارة

رغم أن المسؤولية الأساسية تقع على عاتق الحكومات المضيفة لتوفير الأمن للعاملين بمجموعة البنك الدولي، وتابعيها، وممتلكاتها، إلا أن مجموعة البنك الدولي (بنك جروب) قد أخذت على عاتقها مهمة تطوير برنامج شامل لحماية مصالحها وتحقيق الاستجابة المناسبة في حالات الطوارئ. ويتم هذا عن طريق اتخاذ التدابير اللازمة لتحقيق الأمن المادي والعملياتي لحماية العاملين، والمنشآت، والبرامج، بالإضافة أمن الأفراد باتخاذ الإجراءات الأمنية لحماية الفرد وتقليل احتمالات الأخطار وحماية العاملين وأسرهم وممتلكاتهم.

وتساهم مجموعة بنك جروب بصفة تعاونية داخل إطار أكبر يضم نظام الإدارة الأمنية الموحد بالأمم المتحدة وقسم السلامة والأمن بالأمم المتحدة الذي يلعب دوراً تدعيمياً مركزياً في هذا الصدد.

وتقع المسؤولية على عاتق الأمم المتحدة في عمل الترتيبات الخاصة بالعديد من الوكالات التي يتداخل عملها واختصاصها مع سائر المنظمات والوكالات المتخصصة بما في ذلك مجموعة البنك الدولي للحماية من المواقف التي تتطوي على أخطار قد تتخطى قدرة الحكومة المضيفة للسيطرة عليها. وعادة ما تسعى مجموعة البنك الدولي جروب العالمية لاتخاذ قرار موحد بالتشاور مع باقي أعضاء الأمم المتحدة، إلا أنها تحتفظ بحقها في التصرف بصفة فردية من طرف واحد لحماية سلامة ورفاهية العاملين والأصول المشتركة للمجموعة وسمعتها. ولتحقيق هذا الغرض، ومجموعة بنك جروب بصدد تنفيذ خططها الخاصة بالأمن والإجراءات الخاصة بعملياتها في مكاتبها المحلية. ويتعين على المدير المحلي لمجموعة بنك جروب أن يواصل إحاطة المسؤول المختص بالأمم المتحدة بنوايا بنك جروب حيث أنها لاتزال جزءاً من نظام الإدارة الأمنية بالأمم المتحدة. لذلك من المحبذ أن يقوم المدراء المحليون لمجموعة بنك جروب بالاشتراك الفعال في أنشطة الإدارة الأمنية حيث لا يمكنها اتخاذ قرار منفرد بالانسحاب من النظام العام.

وتقع المسؤولية على عاتق مكتب الأمن التابع لقسم الخدمات العامة بإصدار السياسات الخاصة بالحفاظ على استمرار العمل والأمن، ومراقبة الامتثال والتأكد من الوفاء بمتطلباتها، وتفسير السياسات، وتطوير المعايير الخاصة بتطبيق الإجراءات في هذا الشأن. كما تقع المسؤولية على عاتق المكاتب المحلية لمجموعة بنك جروب وجميع منشأتها بتنفيذ الترتيبات، يعاونها في ذلك خبراء الأمن المتخصصون في البلاد، ومستشارو الأمن بالمكتب، وكبار المسؤولين الأمنيين المتخصصين، وخبراء الأمن الإقليمي، وأخيرا قسم الخدمات العامة للأمن العالمي. ومكتب الأمن بقسم الخدمات العامة يمثل أيضا مجموعة بنك جروب في شبكة إدارة الأمن بين الوكالات. وتقوم شبكة إدارة الأمن بين الوكالات بتمثيل جميع الأطراف الشريكة بشبه الإدارة الأمنية بالأمم المتحدة لتنسيق الممارسات الأمنية والسياسات عبر جميع القطاعات بنظام الأمم المتحدة.

ومن المتوقع أن تقوم مكاتب مجموعة بنك جروب بالعمل على التأكد أن الاعتبارات الأمنية تحتل الصدارة بوصفها عنصرا أساسيا في جميع العمليات على المستوى القومي ولا يقتصر الأمر على الأمن المادي للمكتب فحسب. يجب أن يدخل الأمن ضمن جميع عمليات مجموعة بنك جروب وأن يضمن مدراءها المحليون تنفيذ الخطة الأمنية بالكامل لتشمل جميع الأفراد العاملين وسائر أنشطة العمل، بما في ذلك الاستعدادات الأمنية وخطط الطوارئ.

الترتيبات الأمنية في المكاتب المحلية

مستوى المكتب المحلي

يكون مدراء المكتب المحلي مسؤولين عن تحقيق السلامة والأمن والرفاهية لجميع العاملين بمجموعة بنك جروب الخاضعين تحت الإشراف الإداري وتابعيهم المؤهلين. بالإضافة إلى اضطلاعهم بمسؤولية حماية جميع الأصول والممتلكات وحقوق المعلومات الخاصة بمجموعة بنك جروب الخاضعة تحت نفوذهم الإداري. ويتحمل جميع المدراء في نطاق التسلسل الإداري للإشراف عبء المسائلة القانونية وفقا للمسؤوليات المناطة بهم في هذا الصدد.

كما تقع المسؤولية أيضا على مدراء المكتب المحلي بالعمل على ضمان أن جميع الأفراد العاملين تحت إشرافهم الإداري يلتزمون بالسياسات الأمنية والقواعد واللوائح المعمول بها.

كما يتحمل الأفراد العاملون المقيمون والبعثات الزائرة مسؤولية الالتزام بالسياسة الأمنية، والخطوط الإرشادية، والتوجيهية، والخطط والإجراءات الخاصة بالإدارة الأمنية.

مستوى وحدة نائب الرئيس الإقليمي

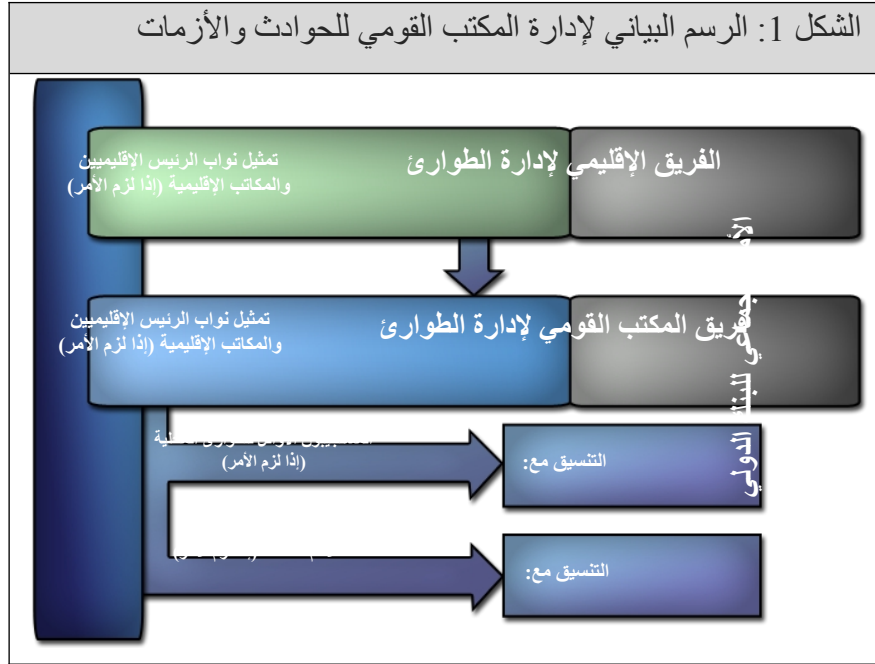
وأخيرا تقع المسؤولية على عاتق نواب الرئيس الإقليميين والمدراء الإقليميين بالعمل على ضمان أن مكاتبهم المحلية المختصة تقوم بتطوير والحفاظ على خطة استمرار العمل والاستجابة للطوارئ. وداخل نطاق المكتب القومي، يكون المدير القومي اللامركزي أو المشرف أو الممثل له مسؤولا عن تطوير وصيانة الخطة، ولكنه يجوز أن يقوم بتفويض مهمة تحديث الخطة.

إدارة حالات الطوارئ والتعطيل التي تقع ضمن دائرة اختصاص المكتب القومي

يتكون الفريق الإقليمي لإدارة الطوارئ من نائب الرئيس الإقليمي، ومدير الاستراتيجية والعمليات، ورئيس الضباط الإداريين، والضابط الإقليمي للموارد البشرية SSS/SSR، وضابط الاتصالات الإقليمي (وغيرهم من المسؤولين بحسب الحاجة)، ويضطلع المسؤولون المذكورين بتوفير الخطوط الإرشادية

الاستراتيجية الرفيعة وتدعيم المكاتب المحلية على المستوى القومي ومواجهة حالات الطوارئ وانقطاع سير العمل على المستوى المحلي.

وتقع المسؤولية على عاتق فريق المكتب القومي لإدارة الطوارئ بشأن تنفيذ استجابات الطوارئ المتخصصة للمكتب القومي وأنشطة الحفاظ على استمرار العمل فور حدوث أي تعطيل بالسير الوظيفي. يعمل الفريق عن كثب بالتعاون مع فرق إدارة الطوارئ الإقليمية بالإضافة إلى أعضاء المكتب القومي لضمان سلامة العاملين والحد من تأثير التعطيل على سير العمل، واختيار أفضل سيناريو للإجراءات المتخذة بغرض استمرار العمليات في أوقات تعطيل سير العمل.



يقوم الأمن الجماعي لقسم الخدمات العامة واستمرار العمل بتوفير الإرشادات والتوجيهات والدعم المطلوب لفرق إدارة الأزمات الإقليمية والقومية قبل وأثناء وبعد الأزمة.

برجاء الرجوع للملاحق AMS الجزء 6 للحصول على وصف تفصيلي للأدوار المفتاحية المتعلقة بالأمن واستمرار العمل مع سائر المسؤوليات على جميع المستويات.

التنسيق مع نظام لإدارة الأمانة بالأمم المتحدة على المستوى القومي

ترد التفاصيل الكاملة لوصف الترتيبات الأمنية للنظام العام بالأمم المتحدة في دليل الأمم المتحدة للأمن الميداني وفيما يلي الملخص. يتعين حصول كل مكتب من مجموعة بنك جروب على نسخة من دليل الأمم المتحدة للأمن الميداني إذا كانت الأمم المتحدة لها مكتب تمثيل بالدولة المعنية.

- تم إنشاء قسم السلامة والأمن التابع للأمم المتحدة بصفة رسمية في 1 يناير كانون الثاني 2005، ومنذ ذلك الحين يعمل بتفاني وإخلاص لأداء الوظائف التالية:
- تدعيم وتمكين الأداء الفعال لأنشطة الأمم المتحدة عن طريق ضمان تحقيق استجابة فورية متماسكة وفعالة لجميع التهديدات المتعلقة بالأمن وسائر حالات الطوارئ،

- لضمان تحقيق تخفيف فعال لآثار المخاطر عن طريق عمل منظومة متسقة لتقييم المخاطر والتهديدات الأمنية داخل إطار منهجية مشتركة تشمل كافة قطاعات النظام،
- لتنمية وتطوير أفضل السياسات الأمنية والممارسات الرفيعة والإجراءات العملية عبر كافة نطاقات نظام الأمم المتحدة، بما في ذلك درجة لائقة من التوحيد القياسي،
- لتدعيم عمليات التنفيذ والمتابعة ورصد الامتثال بشأن تلك السياسات الأمنية، والمعايير والإجراءات العملية.

وفي كل دولة أو منطقة تخصص يكون فيها وجود تمثيلي للأمم المتحدة، يُعين عادة أكبر مسؤولي الأمم المتحدة أو أقدمهم للعمل في منصب المسؤول الرسمي المفوض للأمن. وتقع مسؤولية الإشراف والمسائلة القانونية على المسؤول الرسمي المفوض ليعطي حساباً أمام السكرتير العام للأمم المتحدة للسلامة والأمن، وأيضاً سكرتير شؤون الأفراد بالبلاد أو المنطقة المخصصة. ويكون المسؤول المفوض له دائرة نفوذ وعليه مسائلة قانونية فيما يتعلق بضمان تحقيق الغرض من نظام الإدارة الأمني للأمم المتحدة في موقع مسؤوليته. ويجتمع المسؤول المفوض ويرأس اجتماعات فريق الإدارة الأمنية لتوجيه النصائح والتوجيهات الخاصة بالمسائل المتعلقة بالأمن. ويتضمن فريق الإدارة الأمنية ممثلين عن كافة منظمات الدول الأعضاء بالأمم المتحدة، بما فيها بنك جروب، بالإضافة إلى لفيف من الخبراء الفنيين، إذا اقتضت الضرورة. يساعد مستشار الأمن القومي أو مستشار الأمن المسؤول المفوض وفريق الإدارة الأمنية للقيام بمهامهم الأمنية الوظيفية.

تتضمن المسؤوليات الرئيسية للمسؤول الأمني المفوض:

- حلقة اتصال بغرض التنسيق مع مسؤولي الحكومة المضيفة فيما يتعلق بالشؤون الأمنية،
- تشكيل فريق الإدارة الأمنية،
- عمل الترتيبات اللازمة للخطة الأمنية للدولة حتى تتخذ كافة الاستعدادات اللازمة،
- إخطار الأمين العام من خلال مكتب الأمم المتحدة للأمن والسلامة بجميع التطورات التي لها علاقة بسلامة وأمن الأعضاء العاملين، و
- إدارة الأزمات بالتعاون مع فريق الإدارة الأمنية.

ويمكن توقع الخدمات التالية من جانب فريق الأمن المحلي الخاص بمكتب الأمم المتحدة للأمن والسلامة:

- المشاركة وتوفير معطيات الأمن للتخطيط العملي،
- التعاون مع نقطة الأمن المركزية فيما يتعلق بالشؤون الأمنية،
- عمل تقييمات المخاطر الأمنية لجميع المواقع بالبلاد حيث يعمل ويتواجد موظفي المنظمات التابعة لنظام الأمم المتحدة والتابعين المعتمدين وتسهيل عملية تنفيذ الإجراءات الموصى بها لتخفيف الأزمات،
- الإعداد، والصيانة والتحديث لخطة الأمن النوعية القومية الشاملة، وخطط الطوارئ وقوائم الأمن التي يدرج بها الأفراد العاملون بالمنظمات التابعة لنظام الأمم المتحدة والتابعين المعتمدين،
- ضمان أن الخطط الخاصة بإعادة التوطين / الإخلاء إلى منطقة آمنة يتم تحديثها باستمرار لضمان جدواها وقابليتها للتطبيق،
- ضمان وجود نظام فعال وعامل للأمن واتصالات الطوارئ،
- ضمان أن جميع العاملين بالمنظمات التابعة لنظام الأمم المتحدة والتابعين المعتمدين يتلقون الإحاطة المناسبة عند الوصول المبدئي، بالإضافة إلى التدريب الأمني كما تقتضيه التغيرات الطارئة على الأوساط الأمنية، والاستمرار في إحاطة جميع الأفراد في الشؤون التي تؤثر على الأمن،

- الحفاظ على تعليمات حديثة لأفراد المنظمات التابعة لنظام الأمم المتحدة والتابعين المعتمدين فيما يخص بتوخي الحذر والاحتياطات الواجب مراعاتها بخصوص تنفيذ الخطة الأمنية، بما في ذلك القوائم الشاملة لإمدادات الطوارئ والكوارث الواجب توافرها والخطوط التوجيهية لكيفية التصرف أثناء العديد من حالات الطوارئ، بما في ذلك الكوارث والأزمات السياسية،
- إبلاغ جميع الحالات التي يتضرر بسببها أفراد يعملون بالمنظمات التابعة للأمم المتحدة و/أو التابعين المعتمدين كضحايا لجريمة مع تقديم التقارير المطلوبة في هذا الشأن فيما يتعلق بتلك الحالات،
- إجراء عمليات استبيان أمني للمناطق السكنية والمباني والمنشآت، و
- تقديم الاستشارات للمسؤول المفوض وفريق الإدارة الأمنية فيما يخص متطلبات الأمن العملي بما يتسق مع الحد الأدنى للمعايير الأمنية المعمول بها.

إدارة البرنامج الأمني

لتحقيق قدر من الفعالية يتعين على كل برنامج أمني أن يكون مهيكلاً بطريقة تنظيمية بحيث يتم إدراج الوظائف في برنامج عمل سنوي للمكتب.

- يتعين أن يعقد مكتب فريق الإدارة الأمنية لقاءات دورية (لمتابعة الموقف الأمني) ومراجعة وتحديث التقييمات الأمنية، وخطط الطوارئ والممارسات المعمول بها والواجب انتهاجها في المواقف المتأزمة. هذا بالإضافة إلى وجوب حضور اجتماعات فريق الإدارة الأمنية التابع للأمم المتحدة من جانب مدراء المكتب القومي لمجموعة بنك جروب العالمية.
- يتعين قيام نقاط الأمن المركزية بوضع نظام سجلات للاحتفاظ بالبيانات المسجلة والوثائق الأمنية. وفيما يلي بعض الوثائق الواجب توافرها بطريقة في متناول اليد:
- وثائق مجموعة بنك جروب
 - تقييم المخاطر الأمنية وتقييم التأثير التجاري (الأمر الذي يشكل الأساس لجميع خطط الطوارئ واستمرارية الأعمال التجارية)
 - خطة استمرارية العمل والاستجابة للطوارئ
 - خطة الإخلاء المكتبي
 - قوائم العاملين بعد تحديثها
 - التعاقدات المتعلقة بالأمن ومضابط الجلسات المدونة بالاجتماعات مع المقاولين.
 - خرائط البلد ذات الصلة
 - سجلات السلامة والأمن
 - وعادة ما تجد السجلات التالية ضمن الوثائق التي يتعين الاحتفاظ بها في المكتب القومي:
 - التدريب على الوعي الأمني عدد العاملين/المستشارين (المحليين والدوليين) المعينين بالوظائف وكم عدد الذين أسهموا في التدريبات والإحاطات الأمنية. قائمة بنوع التدريبات وأعداد الأفراد التي شاركت فيها وتاريخ كل تدريب وأسم المدرب. يتعين الاحتفاظ أيضاً بقائمة منفصلة بأسماء الأفراد الذين حضروا التدريب.
 - التمرينات الأمنية. الاحتفاظ بسجل يحوي كافة التمرينات الأمنية التي يجريها المكتب مثل التدريب على إخلاء المبنى / وتدريبات الطوارئ، وإطفاء الحريق وتدريب مشرفي الأدوار.
 - التعليمات الأمنية. من المهم جداً تدوين كافة التعليمات الأمنية الصادرة لجميع العاملين في سجلات للحفظ. كما يجب الاحتفاظ بنسخ من التعليمات بطريقة إلكترونية و/أو في شكل مطبوعات. يجب أن يتم فهرسة تلك التوجيهات كمرجع مرتبة بالتواريخ والأرقام ومصنفة بحسب التسلسل الزمني. وتظهر أهمية هذا السجل الفائقة في حالات التحقيق والتحري.

- الوثائق الأمنية الخاصة بالأمم المتحدة
- تقييم المخاطر الأمنية بواسطة الأمم المتحدة - يتم توزيع هذه الملزمة عادة على أعضاء فريق الإدارة الأمنية.
- دليل الأمن الميداني الخاص بالأمم المتحدة.
- الخطة الأمنية النوعية - الدولة/المنطقة.
- خطة الأمن العملياتي والسلامة - الدولة/المنطقة.
- خطة الأمن العملياتي والسلامة الإقليمية - الدولة/المنطقة.
- البروتوكول الخاص بخطة إخلاء الأفراد - الدولة

المكاتب والمنشآت والمرافق

- يتعين على جميع مكاتب مجموعة بنك جروب العالمية الامتثال، حينما يكون مجدياً، بكافة المعايير الدولية واللوائح الخاصة بالمنشآت، وقواعد السلامة ومكافحة الحرائق، أو القوانين المعمول بها في الدولة المضيفة كما تقتضي الضرورة، بما في ذلك الإنشاءات المعمارية المقاومة للزلازل وسائر الكوارث الطبيعية. وتتطلب تقييمات المخاطر الأمنية قيام كل مكتب التعرف على التدابير الملائمة للسيطرة على النفاذ بناء على الوضع الأمني، وحجم وموقع المنشآت. ويتعين أن تكون المنشآت التي تم تقييمها بوصفها معرضة لاحتمالات عالية من الخطر الإرهابي:
- يجب الحفاظ على مسافة كافية من الحواجز الأمنية، بحيث تكون بعيدة عن المكان المحتمل تسليم الجهاز المتفجر فيه، بحسب تقديرات وتوصيات الخبراء المتخصصون، مع حسابان مستوى التهديد المحتمل والأوساط المحيطة والتوجهات ونوعية الهيكل الإنشائي للمرفق.
 - التعزيزات الهيكلية و/أو الجدران الواقية من الانفجارات بحسب توصيات الخبراء المؤهلين.
 - لصق الشرائط المضادة للتشظي على زجاج النوافذ والواجهات الزجاجية لمبنى المنشأة.
 - المخابئ أو الحجرات المقواة حيث يلجأ إليها العاملون عند الضرورة.
 - أنظمة الرصد والتحكم بالدخول.
- ويتعين قراءة هذا الدليل، بوجه خاص، في ضوء معايير الأمن المادي للمكتب القومي (يوليو تموز 2009) والموضوع على موقع الإنترنت. ويشمل المعايير التالية ضمن سلسلة المعايير الخاصة بالأمن المادي للمكتب القومي:

- المعيار A — نظام الدوائر التلفزيونية المغلقة
- المعيار B — جهاز إنذار للدخول عنوة
- المعيار C — جهاز إنذار لكشف التسلل
- المعيار D — الأقفال
- المعيار E — الشبكات المعدنية
- المعيار F — السيطرة على النفاذ العام
- المعيار G — نظام التنبيه للطوارئ والسيطرة على الجمهور
- المعيار H — الملاذ الآمن
- المعيار I — الأبواب المؤمنة
- المعيار J — الأضواء المؤمنة
- المعيار K — الجدران، السياجات وسائر الحواجز الأمنية

وبالإضافة إلى المعايير المحددة المذكورة آنفاً، هناك الإرشادات الإجرائية المقدمة بغرض التحكم في الدخول، وتشمل المناطق المحددة النفاذ، وبطاقات تعريف الهوية، ووقوف السيارات، والدوائر التلفزيونية المغلقة.

التحكم بالدخول

هناك حاجة واضحة، بسبب الأخطار الكامنة في جميع أنحاء العالم، لتطوير وتنفيذ نظام صارم للسيطرة على الدخول والتحكم في النفاذ إلى جميع مرافق بنك جروب. وبالتالي، يتعين على جميع المكاتب المحلية وضع إجراءات للتحكم في الدخول يتم تطبيقها في كافة منشأتها. تضمن تلك الإجراءات أن يقتصر الدخول دون مرافقة أمنية على الأعضاء العاملين فقط مع سائر المستشارين والمتعاقدين والموردين، أولئك فقط لهم حق الوصول إلى المكاتب، كما يتعين فحص الزوار والتحقق من النفاذ للمكاتب قبل السماح بالدخول. وتقع على عاتق إدارة المكتب القومي مسؤولية تحديد درجة النفاذ لجميع العاملين والمستشارين والمتعاقدين. كما يتعين، بعد التأكد من الجدوى والضرورة، فصل منافذ الدخول الخاصة بالزوار عن تلك المخصصة للعاملين. ويجب أن تزود جميع المباني والمجمعات الإنشائية بفتحات بديلة للطوارئ كما ينبغي تدريب أفراد الحرس بطريقة ملائمة على عمليات المراقبة والاستطلاع وأساليب الرصد وبروتوكولات الإبلاغ الفوري. كما يجب أخذ ما يلي بعين الاعتبار:

- الأنظمة الإلكترونية للتحكم بالدخول. يجب أن تقوم المكاتب القومية بتركيب أنظمة إلكترونية للتحكم بالنفاذ مزودة بقارئ بطاقات التعريف وبطاقات الهوية، إن أمكن، التي يتم إصدارها للعاملين وموقتاً للزائرين في مهام البعثات. كما يجب أن يتضمن نظام التحكم بالدخول على السمات التالية: السلطة لمنح حق الدخول، حقوق مهام الدخول، التتبع الفحصي بأثر رجعي، عمل نسخ إضافية البيانات بطريقة دورية، ونزع حق النفاذ عند استقالة الفرد العامل، أو نقله أو إنهاء خدمته. بالإضافة إلى الاهتمام بعمل ملفات خاصة لكل موظف ومستوى تصريح النفاذ الخاص به. فعلى سبيل المثال، قد يتمتع بعض الأفراد العاملين بحق النفاذ الكامل للمكتب، بينما يقتصر دخول البعض الآخر على ساعات محددة فقط من أيام العمل نظراً لطبيعة الواجبات والمهام المناطة بهم.
- الأنظمة اليدوية للتحكم بالدخول. وإذا كان نظام التحكم الإلكتروني بالنفاذ غير مستخدم، يتعين تنفيذ وتطوير إجراءات صارمة لحيازة المفاتيح وتواجد أفراد الأمن. وهذا يشمل سجل دخول وخروج العاملين وتغيير قلب القفل بكل مكتب عند ضياع المفاتيح فربما قد حدث اختراق بالنفاذ لأي باب من الأبواب. يجب أن يسلم العاملون، والمستشارون والمتعهدون المفاتيح للمكتب عند نهاية فترة الخدمة. وإذا لم يتم تسليم المفاتيح يجب اعتبار النظام مخترق ويتعين تغيير قلب القفل واستصدار مفاتيح جديدة.
- دخول الموقع بعد ساعات الدوام (العمل). وأفضل وسيلة لضمان تحقيق المستوى الأمثل من الحماية الأمنية لمنشآت وممتلكات بنك جروب، يتعين تبني إجراءات صارمة للتحكم بالنفاذ ووضعها موضع التنفيذ. تحدد إدارة المكتب القومي ساعات وأيام النفاذ، ومستوى النفاذ وأيام وساعات العمل الرسمية. بالإضافة إلى أن إجراءات التحكم في الدخول يجب أن تكون مكتوبة ومعلنة لجميع الأفراد العاملين. والوضع المثالي أن يكون الدخول للمنشأة عن طريق نظام التحكم بالنفاذ بطريقة إلكترونية والتي يمكن إدارتها عن طريق الحد من حاملي بطاقات النفاذ وقصرها على أيام وساعات معينة. بالإضافة إلى أن نظام الإنذار لكشف التسلل يجب أن يكون قائماً لإكمال منظومة التحكم بالنفاذ ويجب أن يقتصر منح كود النفاذ على العاملين الحاصلين على تصريح كامل بالنفاذ. وعندما لا يتواجد نظام التحكم الإلكتروني بالنفاذ، يتعين وجود حارس الأمن للتحكم بالنفاذ بعد ساعات العمل الرسمية وفي عطلات نهاية الأسبوع والإجازات للسماح بالدخول. ويقوم الحارس بمتابعة سجل الدخول والخروج وتدوين أسماء جميع الأفراد الذين سُمح لهم بدخول المكتب وتسجيل أوقات المغادرة.

- دخول الزوار. ترحب مجموعة بنك جروب بالزائرين من البائعين، والموردين وأفراد الصيانة. تنطبق القواعد التالية على جميع الزوار:
- يتعين على جميع الزوار والموردين تقديم بطاقة هوية سارية وبها صورة شخصية لفرد الأمن على البوابة أو موظفة الاستقبال.
- يقوم الحارس أو موظفة الاستقبال بإدخال اسم الزائر، والمنظمة التي يمثلها (تمثلها)، واسم الشخص الذين جاءوا لزيارته ووقت الوصول والمغادرة.
- يتم الترحيب بالزوار عن طريق مكتب الاستقبال والمرافقة الأمنية للزائرين من جانب الموظف الذين جاءوا لزيارته.

وقد يقوم المدير المحلي أو المشرف بإسقاط بعض أو كل هذه الإجراءات بالنسبة لأشخاص يعتبروا "معروفين جيدا وذوي مكانة خاصة" مثل كبار المسؤولين الحكوميين أو الدبلوماسيين أو من ممثلي المنظمات الدولية. بالإضافة إلى أعضاء أسر العاملين الذين لهم تصريح بالنفوذ في خلال ساعات الدوام.

بطاقات تعريف الهوية

- يتعين إصدار بطاقات هوية ذات صور شخصية لجميع العاملين بالمكتب المحلي لمجموعة بنك جروب، بالإضافة إلى جميع الموردين والمقاولين والمستشارين الذين يعملون بصفة مؤقتة.
- إصدار بطاقات التعريف الخاصة بالبنك الدولي. يتم إصدار بطاقات التعريف وفقا للمعايير المعمول بها لدى مجموعة البنك الدولي الخاصة ببطاقات التعريف AMS 6.50 والتي يمكن معرفة المزيد من المعلومات عنها بالرجوع لموقع المجموعة على الإنترنت.
- تسجيل وتكويد الأرقام المسلسلة. يتم تسجيل الأرقام المتسلسلة لبطاقات التعريف الخاصة بجميع العاملين المصرح لهم بالنفوذ لمكاتب مجموعة بنك جروب.
- تصميم بطاقات التعريف الصادرة محليا. يتعين أن تتسق بطاقات التعريف الصادرة محليا بأقصى قدر ممكن من التطابق مع مثيلاتها الصادرة في مكتب واشنطن العاصمة. يمكن لمكتب بطاقات التعريف بواشنطن العاصمة إعداد واجهة البطاقات التي يمكن لصقها ببطاقات التحكم بالنفوذ المستخدمة في المكاتب المحلية.
- عرض بطاقات التعريف. يتعين على جميع العاملين بمجموعة بنك جروب، والمتعاقدين، والمستشارين المؤقتين وذوي التصاريح الممتدة، والموظفين ذوي التصاريح الممتدة ارتداء بطاقات التعريف الخاصة بمجموعة بنك جروب بطريقة ظاهرة فوق الخصر أثناء التواجد في منشآت البنك.
- تسليم بطاقات التعريف. يتعين على جميع العاملين بمجموعة بنك جروب وسائر فئات الموظفين تسليم بطاقات التعريف البنكية الخاصة بهم عند انتهاء فترة عملهم بالبنك.
- بطاقات التعريف المفقودة. يتعين على كافة الموظفين الإبلاغ فورا عند ضياع بطاقات التعريف الخاصة بالبنك وإخطار المركز الأمني. وإذا كانت البطاقة تشكل جزءا من نظام التحكم الإلكتروني بالنفوذ، يجب إسقاطها من النظام في خلال 24 ساعة من الإبلاغ عن ضياعها.

أمن المنطقة المحددة النفوذ

- بالإضافة إلى التدابير العادية للتحكم بالنفوذ هناك مناطق أو مكاتب بالمنشأة تحتاج لإجراءات أمنية إضافية للحيلولة دون النفاذ غير المأذون. تشمل تلك المناطق غرف التحكم بالشبكات والمكاتب المالية.
- حق الدخول إلى المناطق الأمنية الممنوعة. يتعين أن تقوم إدارة المكاتب المحلية بإصدار أمر تكليف مكتوب للعاملين المصرح لهم دخول تلك المناطق. فعلى سبيل المثال، لا يتمتع بالنفوذ بدون مراقبة أمنية إلا خبراء المعلومات والكوادر البديلة لهم هناك ضرورة تقتضي دخولهم باستمرار لغرف التحكم في الشبكات والمكاتب المالية. وإذا كان النظام المستخدم مزود بتحكم إلكتروني للنفوذ ذي

قدرة على الاحتفاظ بسجل لعمليات النفاذ، يقوم النظام الإداري لشؤون العاملين (ممثلاً في خبير المعلومات) بمنح حق النفاذ للأشخاص المصرح لهم عن طريق الإدارة المحلية. وعندما لا تقتضي الضرورة بالسماح لهم بالنفاذ، يتم تعديل النظام وفقاً لذلك.

- المراقبة الأمنية والإشراف على المتعاقدين والبائعين. وإذا اقتضت الضرورة بالسماح لأشخاص آخرين، بالإضافة للمتعاقدين والبائعين، بالنفاذ لتلك المواقع، يتعين تكليف شخص مسؤول بالمراقبة الأمنية لجميع الأفراد.

وحيثما يتم تشغيل نظام التحكم بالنفاذ عن طريق الأفراد، يتعين فرض سيطرة صارمة على مفاتيح النفاذ والتسجيل الدقيق لجميع بيانات الأفراد المصرح لهم بالنفاذ للمكتب بما في ذلك أسماءهم وتواريخ وأوقات النفاذ، وتدوين كل ذلك بالسجل الأمني. ولا يُسمح بالاحتفاظ بالمفاتيح بعد ساعات العمل إلا للأفراد العاملين المصرح لهم بالنفاذ للمكتب.

رصف السيارات

أما المكاتب المحلية التي لها أماكن لرصف السيارات فعليها وضع كافة الإجراءات اللازمة للتحكم بالنفاذ. كما يتعين على المكاتب المحلية الواقعة كجزء من مجمع منشآت متعدد الأغراض التعاون مع إدارة المجمع لتنمية وتنفيذ إجراءات التحكم الخاصة بالسيارات.

- فئات المركبات. لا يسمح بدخول السيارات إلا لتلك المملوكة للعاملين بمجموعة بنك جروب ومستشاريها ومتعاقديها، أولئك هم فقط المصرح لهم بالنفاذ لمنطقة رصف السيارات التي تخضع للمراقبة الأمنية عن طريق حارس أو نظام التحكم بالبطاقات. إذا كانت منطقة رصف السيارات تحت إشراف حارس أمني، فقد يُسمح لسيارات البائعين والموردين الذين تم إقرارهم من قبل بدخول منطقة رصف السيارات لفترات محدودة من الوقت. ولا يجوز دخول سيارات التاكسي إلى مناطق وقوف السيارات التابعة لبنك جروب.
- إجراءات دخول المركبات. وفي غياب نظام الدخول بالبطاقات، يجب إمداد فرد الأمن المسؤول عن التحكم بالنفاذ بقائمة كاملة بأسماء العاملين والمستشارين والمتعاقدين المصرح لهم رصف سياراتهم بالموقع التابع للشركة. أما بشأن الزائرين والبائعين والموردين، فيجب على حارس الأمن الاحتفاظ بسجل النفاذ الذي ينطوي على كافة أسماء السائقين، وسائر المستأجرين، وأرقام وموديلات السيارات مع تدوين أوقات الوصول والمغادرة بدقة بالغة.
- إجراءات تفتيش المركبات. يتوقف مستوى إجراءات تفتيش المركبات على عاملين: 1- مستويات التهديد، و 2- درجة التحكم بالنفاذ المستخدمة في مكاتب بنك جروب. بشأن المنشآت المستخدمة بكاملها عن طريق بنك جروب، يمكن أن تتراوح الإجراءات ما بين التفتيش الكامل للمركبات واستخدام المرايا لفحص أسفل السيارة والفحص العيني لداخل السيارة، وغرفة المحرك والصندوق الخلفي من ناحية، وبين السماح لسيارات الكوادر الإدارية للمجموعة التي تحظى بالمرور دون قيد أو شرط. وقد يتم السماح لسيارات كبار الزوار بالمرور ودخول مكان رصف السيارات الخاص بالمنشأة.

وفي المنشآت متعددة الأغراض، يتعين على إدارة المكتب المحلي تشجيع إدارة المنشأة وسائر الشركات المستأجرة على إنشاء نظام للتحكم في دخول السيارات ووضع قيود على رصف السيارات بالمكان.

الدائرة التلفزيونية المغلقة

يتم تركيب الدائرة التلفزيونية المغلقة لتعزيز السيطرة الأمنية، خصوصاً عند منافذ الدخول لمباني المنشأة والمكاتب، وفي المساحات العامة المحيطة بالمنشآت القائمة بذاتها.

ولا يجب وضع الكاميرات بحيث تكون ظاهرة للعيان أو خفية لرصد أو منع الجرائم إلا بعد الحصول على موافقة بذلك من الإدارة العامة. وفي خلال تركيب الدوائر التلفزيونية المغلقة، من الضروري تدريب المركز الأمني للحراسة والمتابعة على كيفية استخدام وصيانة الدوائر التلفزيونية المغلقة وأيضا كيفية تسجيل وتخزين شرائط الفيديو. يقوم إخصائي المشتريات بوضع بند يلزم بهذا النوع من التدريب وميزانية تكاليف شراؤه من قسم المبيعات. وإن أمكن فقد يكون من الأفضل الاعتماد على مورد محلي يقوم بأعمال صيانة للأنظمة الأمنية بما في ذلك الدوائر التلفزيونية المغلقة.

وإذا توقف عمل إحدى الدوائر التلفزيونية المغلقة، قد ينتج عن ذلك ثغرة في المكتب المحلي وربما تُحدث تعطيلًا للاستجابة للحادث، الأمر الذي ينشأ عنه مسألة قانونية. ويجب النظر في متطلبات صيانة الكاميرات قبل تركيب النظام. ومن المحبذ ضمان توافر قطع الغيار الملائمة أو تعاقد على خدمات الصيانة مع الشركة الفنية أو المورد العام.

- الإدارة تقع المسؤولية على عاتق رئيس المركز الأمني أو من ينوب عنه بشأن الإشراف للتأكد من أن وحدات الدوائر التلفزيونية المغلقة تعمل بصورة سليمة ويتم صيانتها بصفة دورية.
- استخدام وتخزين وفهرسة شرائط الفيديو. وإذا كانت الدوائر التلفزيونية المغلقة مزودة بإمكانية لتصوير الأشكال، فيجب الاحتفاظ بالشرائط أو أي وسيط آخر لمدة 30 يوم كما يتم تخزينها في حاوية محكمة الإغلاق في خزانة آمنة في غرفة التحكم في الشبكات. وبعد فترة 30 يوم، يمكن إعادة استخدام الشرائط أو الأقراص المضغوطة أو غيرها.

مثال على إجراءات تشغيل الدوائر التلفزيونية المغلقة:

- يقوم ضابط الأمن بتوقيع سجل الموقع الذي يحتوي على اسم الضابط، والوقت، والتاريخ، والتوقيع
- يجب أن تتم مراجعة نظام الدوائر التلفزيونية المغلقة كل يوم عن طريق ترجيع شريط تسجيل الفيديو 15 ثانية لكل كاميرا لضمان أن الكاميرات تعمل:
 - أداء وظيفي سليم لكل كاميرا
 - ترجيع شريط الفيديو بوضوح
 - سلامة ودقة وضع الكاميرات
- يتم تسجيل أوجه القصور وإبلاغ مشرف الموقع

تعيين وإدارة حراس الأمن

يشكل أفراد الأمن مكونا أساسيا له قيمة كبيرة في معظم البرامج الأمنية ويتم التعرف على مدى الاحتياج لهذا العنصر عن طريق تقييم المخاطر الأمنية. وفي إطار مجموعة بنك جروب، قد يتم توفير هذا العنصر عن طريق الطرق التالية:

- تعيين أفراد أمن عن طريق شركة توظيف أمنية متخصصة،
- تعيين أفراد أمن عن طريق صاحب المنشأة بمقتضى نصوص اتفاقية عقد الإيجار المبرمة بين المالك والمستأجر.
- وفي ظروف خاصة، قد يتم الاتفاق على توفير أفراد الحراسة الأمنية بين مدير المكاتب المحلية بالبلاد أو مدير المكتب الإقليمي لكل من CAO, GSDSC و GSDPR.

وبما يتماشى مع المسؤولية العامة التي يضطلع بها مكتب الأمن المحلي، تقع على عاتق مدير الأمن المحلي ومدير الأمن الإقليمي في نهاية المطاف لإدارة أفراد الحراسة والإشراف على شركات توظيف أفراد الأمن لإمداد المكاتب المحلية بالبلاد. وقد تفوض مسؤولية الإشراف على الأداء اليومي لحراس الأمن وشركات التوظيف الأمنية لمدير مركز الحراسة الأمنية أو كبير موظفي المكتب القومي.

وتشمل هذه المسؤولية عقد اجتماع كل 3 شهور على الأقل مع ممثل شركات التوظيف ومدير شركات التوظيف الأمنية مناقشة عقود العمل الخاصة بأفراد الأمن بناء على الأداء الوظيفي. وتنعكس هذه المسؤولية على بيان العمل المنصوص عليه في عقد العمل.

التوظيف وإدارة العقود الخاصة بخدمات الأمن

تقوم شركة توظيف متخصصة بتوفير إجراءات التوظيف وإدارة العقود الخاصة بخدمات الأمن وفقا للقوانين الواردة بدليل الإجراءات والسياسات الوظيفية للشركات AMS 15.10 بينما يقوم مدير المكتب العام أو المكتب الإقليمي بالإشراف على عملية التوظيف الفعلية، تقع المهمة الرئيسية على عاتق الخبير الأول لأمن الشبكات، وهي تطوير بيان العمل SOW - الذي يطلق عليه أيضا شروط المرجع TOR تدعيما للمكتب القومي. يجب أن يكون بيان العمل مبنيا على تقييم دقيق للاحتياجات. الجدول 1: تساعد عوامل تقييم الاحتياجات على إظهار بعض العوامل التي يجدر وضعها بالاعتبار.

الجدول 1: عوامل تقييم الاحتياجات

عامل	أمثلة
المهام العملية المتوقعة من متعهد التوظيف القيام بها	- الحماية الفعلية (المادية) والحراسة - الحماية الشخصية - التجاوب السريع. - خدمات التحريات - تقييم وتحليل المخاطر
نوع الأمن المطلوب	- أمن مسلح أم غير مسلح؟ - الأمن المادي و/أو الأمن التقني (الفني) - الأمن الثابت بالموقع و/أو ورديات الحراسة الأمنية - التسجيل والتحكم بالدخول
مستوى الأمن المطلوب	- عدد النقاط الأمنية - ساعات العمل بكل موقع
أدنى مستويات الخبرة المطلوبة	- الخبرة العملية - الخبرة في مجال الإدارة - التدريب والتتقيف - المهارات التخصصية المهنية
أدنى مستويات الخبرة المطلوبة	- الأمن خارج المنشأة أم بداخلها - أوقات الخدمة/فترات الحراسة - أمن المساحات الأرضية والتضاريس - زي رسمي للحرس أم ملابس مدنية
أيام العمل	- عدد الأيام من كل أسبوع - الأمن المطلوب في الأعياد والمناسبات
متطلبات الأجهزة والمعدات التي يوفرها المتعهد	- نظم الرصد - أنظمة الاتصالات - أنظمة الأسلحة - جهات أخرى
الاتصالات العامة	- مستوى الاتصالات - نوع الزي المطلوب - مستوى التدريب في العلاقات العامة
متطلبات التعاقد الإداري	- إجراءات الشكاوى العامة - المنظومات القانونية وشؤون التقاضي - الإجراءات التأديبية - مراقبة الأداء (أنظر فيما يلي)

والجدير بالملاحظة أن مستوى الخبرة ونطاق الخدمات المعروض للتعاقد سيتباين بين شركة وأخرى. ويجب توخي الحذر عند إجراء تقييمات للاحتياجات لتحاشي عدم توظيف العناصر الوظيفية الناشئة والأفراد الجدد دون داع. كما ينبغي أن تتضمن وثائق العطاءات الوظيفية طلب المعلومات الآتية:

- توثيق لإثبات التأمين على التعويضات الوظيفية (للحالات ذات الصلة)
- وثائق الميزانية العمومية للشركة وبيان حسابي يفيد وضع الشركة المالي في كل سنة مالية

- إثبات السجل التجاري لشركة التوظيف أو المتعهد الوظيفي، وتعليمه، ومؤهلاته المهنية، مع سائر الكوادر الإدارية والعملياتية
- قائمة بالخدمات الرئيسية التي يعرضها للبيع في خلال السنوات الثلاثة الأخيرة
- عدد ونمط العاملين الوظيفي (كامل الدوام/أو عمل مؤقت)
- الخبرات الوظيفية للعاملين (بما في ذلك الكوادر الإدارية)
- بيان بعدد الموظفين من عام إلى عام
- الحوافر والمزايا الممنوحة للموظفين والدورات التدريبية المتاحة
- مدى نطاق المسح قبل التوظيف بالنسبة للكوادر الإدارية والموظفين (حينما يكون ذلك مسموح به وفقا للقوانين السارية)
- بيانات مرجعية من زبائن مماثلين في دائرة المنطقة المحلية

أما بشأن الخدمات الأمنية، حيث أن المتطلبات قد تستمر، يكون الإجراء الحالي في تحديد قيمة التعاقد كالتالي:

- عملية التوظيف التنافسية. يتعين إثبات قيمة العقد، عن طريق حساب القيمة المتراكمة للقيمة السنوية التقديرية للخدمات على مدى خمس سنوات، و
- عملية التوظيف غير التنافسية. يتعين إثبات قيمة العقد، عن طريق حساب القيمة المتراكمة للقيمة السنوية التقديرية للخدمات على مدى ثلاثة سنوات.

المخالفات الصادرة من أفراد الأمن

يتعين الإبلاغ الفوري عن أية حوادث تتعلق بأفراد الأمن بإخطار مكتب الإدارة القومي وشركة التوظيف الأمنية أو المتعهد الوظيفي لاتخاذ كافة الإجراءات التأديبية المناسبة. ويتوقف الأمر على مدى خطورة الحادث واحتمال إذاعته على الملا، يتعين قيام المكتب الإداري العام بإخطار الإدارة الإقليمية العليا بواشنطن العاصمة مع مركز العمليات الأمنية.

أمثلة على إجراءات التعامل مع مخالفات الأمن

- يتم مرافقة الضابط المخالف إلى مكتب المشرف بالموقع ويتم نزع سلاحه قبل دخول مكتب المشرف.
- بمجرد أن يقوم المشرف بإخطار الحرس، يقوم بمرافقة الضابط خارج الموقع.
- يتم مصادرة بادج الشركة الذي بحوزة الضابط أو المسؤول المخالف من جانب المشرف بالموقع.
- يتم إزالة ضابط الأمن من أنظمة الدخول الإلكترونية واليدوية.
- يتم إخطار جميع المشرفين في كافة الورديات بالحوادث وبايقاف الضابط المخالف وإتاحة تلك المعلومات لجميع أفراد الحرس.

نشر أفراد الحرس في المكاتب والوحدات السكنية

قد يتم استخدام أفراد الأمن المعيّنين عن طريق شركة توظيف قد نالت جائزة تقديرية من مركز الأمن الجماعي للتوظيف والخدمات العامة، كما يجوز تشغيل هؤلاء الأفراد للقيام بمهام التحكم بالنفوذ وتفتيش الأشخاص والمركبات التي تدخل إلى المكاتب الخاصة بالبنك الدولي وأماكن وقوف السيارات. كما تناط بهم المهام والواجبات الخاصة بأزمات الحالات الطارئة مثل نشوب حريق أو تهديد بوجود قنبلة.

كما يمكن نشر أفراد الأمن لحراسة المواقع الأمنية بالثكنات الخاصة بالموظفين الدوليين وفقا للحد الأدنى الذي تنص عليه اللوائح المعيارية للأمن السكني العملياتي MORSS والتوصيات بخصوص تلك التغطية

الأمنية. إلا أن سياسة البنك تقتضي قيام الموظفين الدوليين بالتعاقد شخصيا ودفع نفقات تلك الخدمات الأمنية لشركة التوظيف الأمنية ثم تقديم الفواتير للمكتب المالي لاسترداد مستحقاتهم.