



سازمان ملی استاندارد ایران

Iran National Standards Organization

استاندارد ملی ایران ۲۳۸۲۱: سال ۱۴۰۴

INSO 23821:2025

(ISO 21110:2019, IDT)

اطلاعات و مستندات (دبیزه‌ها) – آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری

**Information and documentation — Emergency preparedness and
response**

ICS: 97.195, 01.140.20

استاندارد ملی ایران ۲۳۸۲۱:۲۰۲۵، اطلاعات و مستندات (دبیزه‌ها) - آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری

INSO 23821:2025. Information and documentation — Emergency preparedness and response

Published by:

**Iran National Standards Organization
(INSO)**

ناشر:

سازمان ملی استاندارد ایران

Tehran:

No. 2592, Valiasr Avenue, Vanak Square,
Tehran

Postal code: 1435694561

P.O. Box: 14155-6139

Tel: +98 21 88879461-5

Fax: +98 21 88887103

تهران:

تهران، میدان ونک، خیابان ولیعصر، پلاک ۲۵۹۲

کد پستی: ۱۴۳۵۶۹۴۵۶۱

صندوق پستی: ۱۴۱۵۵-۶۱۳۹

تلفن: ۰۲۱ ۸۸۸۷۹۴۶۱-۵

دورنگار: ۰۲۱ ۸۸۸۸۷۱۰۳

Karaj:

Standard Square, Karaj

Postal code: 3174734563

P.O. Box: 31585-163

Tel: +98 26 32806031-8

Fax: +98 26 32808114

کرج:

کرج، میدان استاندارد

کد پستی: ۳۱۷۴۷۳۴۵۶۳

صندوق پستی: ۳۱۵۸۵-۱۶۳

تلفن: ۰۲۶ ۳۲۸۰۶۰۳۱-۸

دورنگار: ۰۲۶ ۳۲۸۰۸۱۱۴

standard@inso.gov.ir

www.inso.gov.ir



به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

اولین گام نظام‌مند در حوزه استانداردسازی در ایران در سال ۱۳۰۴ با تصویب قانون اوزان و مقیاس‌ها برداشته شد. در سال ۱۳۳۲ با توجه به نیاز کشور به تشکیلاتی خاص برای انجام فعالیت‌های مرتبط با نظارت و انطباق کالاها با استانداردهای مرتبط از جمله کالاهای صادراتی، مرحله مطالعاتی راه‌اندازی اداره استاندارد آغاز و در سال ۱۳۳۹ قانون تأسیس مؤسسه استاندارد مصوب شد. در سال ۱۳۴۴ با افزایش توانمندی‌های مؤسسه در زمینه‌های مختلف از جمله تدوین استانداردهای ملی، نظارت بر کیفیت کالاهای تولید داخل، صادراتی و وارداتی، توسعه فعالیت‌های آزمایشگاهی و صدور گواهی‌نامه‌های مرتبط و پس از تأسیس آزمایشگاه‌های تخصصی، با تصویب اساسنامه مؤسسه در مجلس شورای ملی، نام مؤسسه استاندارد به مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران تغییر یافت.

در سال ۱۳۹۶ به موجب قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد و با هدف افزایش پوشش استاندارد به تمامی محصولات، روزآمدسازی، تقویت، توسعه و ترویج استانداردها و تحکیم جایگاه مؤسسه در سطح کشور، عنوان مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به سازمان ملی استاندارد ایران تغییر یافت.

به موجب این قانون، سازمان ملی استاندارد ایران به عنوان یک دستگاه اجرایی مستقل زیر نظر مستقیم رئیس جمهور اداره می‌شود و مرجع رسمی حاکمیتی در زمینه سیاست‌گذاری، حسن نظارت و هدایت نظام استاندارد و اطمینان بخشی به کیفیت کالاها و خدماتی است که در داخل کشور تولید، ارائه و/یا به کشور وارد یا از کشور صادر می‌شود.

فعالیت‌های سازمان ملی استاندارد ایران در چهار محور انجام می‌شود، در اینجا به برخی از فعالیت‌های هر محور اشاره شده است:

۱- استانداردسازی: تعیین، تدوین، به‌روزرسانی و نشر استانداردهای ملی، مشارکت در تدوین استانداردهای منطقه‌ای و بین‌المللی از طریق عضویت فعال در کارگروه‌های فنی، آموزش و ترویج استانداردها و فراهم کردن امکان دسترسی مردم به مشخصات و اطلاعات مربوط به استانداردهای کالا و خدمات در سطح کشور؛

۲- اندازه‌شناسی: برنامه‌ریزی و نظارت بر امور اندازه‌شناسی قانونی کشور، ترویج دستگاه بین‌المللی یکاها به عنوان سامانه رسمی اندازه‌شناسی قانونی در کشور و واسنجی وسایل سنجش؛

۳- تأیید صلاحیت: تأیید صلاحیت نهادهای ارزیابی انطباق مانند آزمایشگاه‌های آزمون و واسنجی، نهادهای بازرسی‌کننده داخلی و خارجی، نهادهای گواهی‌کننده محصول، گواهی‌کننده اشخاص حقیقی و حقوقی و گواهی‌کننده سامانه‌های مدیریتی؛

۴- ارزیابی انطباق: نظارت بر حسن اجرای استانداردها و تمام کالاها و خدمات دارای پروانه کاربرد نشان استاندارد، کنترل کیفیت کالاهای وارداتی به منظور جلوگیری از ورود کالاهای نامرغوب و حمایت از مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان داخلی، کنترل کیفیت کالاهای صادراتی به منظور فراهم کردن امکان رقابت با کالاهای مشابه خارجی و حفظ بازارهای بین‌المللی.

در حوزه تدوین استانداردهای ملی، سازمان ملی استاندارد ایران از طریق نیازسنجی و جمع‌آوری اطلاعات از وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، واحدهای تولیدی و خدماتی، مراکز علمی، دانشگاهی و پژوهشی، کارگروه‌های فنی، اتحادیه‌ها و انجمن‌های صنفی و صنعتی و دفاتر تخصصی سازمان نسبت به برگزاری کارگروه ملی برنامه‌ریزی استاندارد و تعیین اولویت‌های تدوین و تجدیدنظر استانداردها اقدام می‌کند.

براساس روش اجرایی فرایند تدوین استانداردهای ملی، تهیه پیش‌نویس استانداردهای ملی به دبیران واجد شرایط واگذار می‌شود تا این پیش‌نویس‌ها را براساس منابع معتبر، دستاوردهای علمی، فناوری‌های نوآیند و تجربه جمعی، با هدف ارتقای منافع جامعه تدوین کنند. پیش‌نویس استانداردها سپس به منظور نظرسنجی برای مراجع ذی‌نفع و ذی‌ربط ارسال و در کارگروه ملی تصویب استاندارد، مطرح و در صورت تأیید به عنوان استاندارد ملی مصوب می‌شوند. استانداردهای مصوب پس از اختصاص شماره ملی از طریق درگاه اطلاع‌رسانی سازمان در دسترس عموم قرار می‌گیرند.

آشنایی با استانداردهای تخصصی دستگاههای اجرایی

در راستای قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد، ماده ۳، تبصره ۳ که به موجب آن تمامی دستگاههای اجرایی وظیفه دارند در راستای توسعه استانداردهای ملی، استانداردهای دستگاه اجرایی مربوط را در کمیسیونهای ذی ربط طرح و تدوین کرده و سپس برای بررسی و تصویب در کارگروههای ملی تصویب استاندارد به سازمان ملی استاندارد ارائه کنند، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران با بهره گیری از تخصص و توانمندی ذی ربطان نسبت به تهیه این استاندارد ملی اقدام کرده است.

برای آشنایی با فعالیتهای صورت گرفته در سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران به وبگاه <https://www.nlai.ir> مراجعه شود.

کمیسیون تدوین استاندارد

مشارکت‌کنندگان

سمت و محل اشتغال

رئیس:

حدادی، محمد
(دکتری مرمت اشیاء فرهنگی و تاریخی)

دبیر:

ضرغامی، زهرا
(دکتری زبان انگلیسی)

رئیس گروه اسناد الکترونیک - سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران
و دبیر کارگروه فنی متناظر اطلاعات و مستندات
INSO/ISO/TC 46

اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

پایان، محمدحسین
(کارشناسی عمران)

رئیس اداره تأسیسات، امور فنی و مهندسی - سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

بهرامی، وحید
(دکتری مهندسی معماری)

کارشناس پیشگیری - سازمان آتش‌نشانی

ترکاشوند، فثانه
(دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی)

مدیرکل خدمات آرشیوی - سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

ترکیان، مهدی
(دکتری مدیریت دولتی)

معاون هماهنگی آمادگی و پاسخ - سازمان مدیریت بحران کشور

جمالی آشتیانی، مسعود
(کارشناسی ارشد مهندسی مکانیک)

عضو هیئت علمی - مرکز تحقیقات راه، مسکن و شهرسازی

روحی دهبه، صدیقه
(کارشناسی ارشد مرمت اشیاء فرهنگی و تاریخی)

مشاور معاونت اسناد - سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

زننده‌دل نویری، بابک
(دکتری مدیریت)

مدیرکل برنامه‌ریزی و نظارت - سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

سخایی، فرزانه
(کارشناسی ارشد کتابداری)

عضو هیئت علمی - فرهنگستان زبان و ادب فارسی

سیفی، مهوش
(کارشناسی ارشد مدیریت دولتی)

کارشناس بازنشسته سازمان ملی استاندارد ایران

مشارکت‌کنندگان

شریفی فرد، ابوالفضل
(کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی)

عسگرزاده، محسن
(کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی شهری)

علی‌پوری، احسان
(دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری)

فلاحی، اکبر
(دکتری تاریخ)

محمودخانی، مهدی
(کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی)

میرپوریان، معصومه سادات
(دکتری زبان و ادبیات فارسی)

لگزیان، مهدی
(دکتری مدیریت راهبردی پدافند غیرعامل)

سِمَت و محل اشتغال

مدیرکل تدارکات و خدمات عمومی - سازمان اسناد و کتابخانه ملی
ایران

کارشناس بخش مهندسی آتش - مرکز تحقیقات راه، مسکن و
شهرسازی

مدیرکل تحقیقات تدوین مقررات و آینده‌پژوهی - سازمان مدیریت
بحران کشور

رئیس اداره ارتباطات آرشیوی - سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

رئیس اداره حفاظت فناوری اطلاعات - سازمان اسناد و کتابخانه
ملی ایران

کارشناس مرجع ایران‌شناسی و اسلام‌شناسی - سازمان اسناد و
کتابخانه ملی ایران

مسئول مرکز مطالعات و پژوهش‌های راهبردی - سازمان پدافند
غیرعامل کشور

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
	پیشگفتار
ح	
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۱	۳ اصطلاحات و تعاریف
۶	۴ برنامه ریزی
۶	۴-۱ فرایند آماده سازی
۸	۴-۲ شناخت ریسک های شناسایی شده و تأثیر آن ها
۱۵	۴-۳ تعریف سطوح و مراحل شرایط اضطراری
۱۶	۴-۴ همسویی با سایر برنامه های اضطراری
۱۶	۴-۵ محتوای برنامه
۱۸	۴-۶ صحت گذاری برنامه
۱۸	۴-۷ انتشار و توزیع برنامه
۱۹	۴-۸ ارائه برنامه
۱۹	۴-۹ رویه های نگهداشت برنامه
۲۱	۴-۱۰ تعیین وظایف و منابع
۲۶	۴-۱۱ سازماندهی
۲۸	۴-۱۲ مسئولیت ها
۳۰	۴-۱۳ آموزش
۳۲	۵ پاسخ و وایابی
۳۲	۵-۱ اصول پاسخ و وایابی مؤثر
۳۳	۵-۲ پاسخ به شرایط اضطراری
۳۹	۵-۳ وایابی در شرایط اضطراری
۴۶	۶ شاخص های عملکرد
۴۶	۶-۱ کلیات
۴۷	۶-۲ شاخص ها و روش شناسی
۵۷	پیوست «الف» (آگاهی دهنده) ذی نفعان و نقش آن ها در طول یک پیشامد
۶۰	پیوست «ب» (آگاهی دهنده) الگوی نمونه ای از برنامه پاسخ و وایابی
۶۷	پیوست «پ» (آگاهی دهنده) برنامه ریزی اضطراری - مؤلفه های اصلی
۶۸	پیوست «ت» (آگاهی دهنده) نقش ها و مسئولیت های پیشنهادی در هنگام انتقال
۶۹	پیوست «ث» (آگاهی دهنده) فهرست وظایف متداول در صورت نشت آب
۷۱	پیوست «ج» (آگاهی دهنده) فهرست تدارکات

صفحه

عنوان

۷۳

پیوست «چ» (آگاهی دهنده) نمونه‌ای از کاربرگه گزارش روزانه رویداد

۷۴

کتابنامه

پیشگفتار

این استاندارد به استناد قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد، ماده ۷، بند ۱، مصوب ۱۳۹۶/۱۰/۰۲ منتشر می‌شود.

استانداردهای ملی ایران براساس استاندارد ملی ایران ۵ و روش اجرایی تدوین استانداردهای ملی ایران تدوین می‌شوند. برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفتهای ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم، فناوری و خدمات، استانداردهای ملی در صورت لزوم تجدیدنظر شده یا برای آنها اصلاحیه و/یا تصحیح‌نامه منتشر می‌شود.

این استاندارد در جلسه شماره ۳۲۷ مورخ ۱۴۰۴/۰۶/۳۰ کارگروه ملی تصویب استانداردهای اسناد و تجهیزات اداری مصوب شده است.

این استاندارد بر مبنای پذیرش منبع زیر به روش «همسان» تهیه و تدوین شده است:

ISO 21110:2019, *Information and documentation — Emergency preparedness and response*

اطلاعات و مستندات (دبیزه‌ها) - آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری

۱ هدف و دامنه کاربرد

این استاندارد، زمینه‌ای را برای برنامه‌ریزی، پاسخ و وایابی^۱ در شرایط اضطراری برای کلیه مجموعه‌های آرشیوی، کتابخانه‌ای یا موزه‌ای در پرتو سایر برنامه‌های موجود فراهم می‌کند. این استاندارد به پاسخ‌دهندگان^۲ و سایر ذی‌نفعان، طرح کلی برنامه‌ریزی، پاسخ و وایابی را ارائه می‌دهد. این استاندارد به شرح علل وقوع رخدادهای^۳ بحرانی نمی‌پردازد، بلکه پیامدها و تأثیرات گسترده‌تر آن‌ها را موردتوجه قرار می‌دهد. این استاندارد چرخه‌ای برای تدوین، اجرا و بازبینی برنامه ترسیم کرده و همچنین نحوه ارائه یک برنامه را تشریح می‌کند. هدف این استاندارد ترغیب پاسخ‌دهندگان به توسعه قابلیت‌های خود برای آمادگی در شرایط اضطراری است و در صورت ارتباط با اشاره به شاخص‌های عملکرد مطلوب^۴ به برخی از مؤلفه‌های پاسخ و وایابی نیز می‌پردازد.

هدف از این استاندارد ارائه یک راهنمای عملیاتی نیست زیرا هیچ رویکرد واحدی وجود ندارد که پاسخگوی نیازهای^۵ همه مراکز باشد و همچنین مجموعه واحدی از تمهیدات سازمانی وجود ندارد که برای همه نوع شرایط اضطراری مناسب باشد.

۲ مراجع الزامی

این استاندارد مرجع الزامی ندارد.

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می‌رود.^۶

۱-۳

تداوم کسب‌وکار

business continuity

توانایی سازمان برای تداوم ارائه محصولات یا خدمات در سطوح قابل قبول پس از بروز پیشامد مختل‌کننده^۷ است.

^۱ recovery

^۲ responders

^۳ event

^۴ good practice

^۵ needs

^۶ اصطلاحات و تعاریف به کاررفته در استانداردهای ISO و IEC در وبگاه‌های <https://www.iso.org/obp> و <https://www.electropedia.org/> قابل دسترسی است.

^۷ disruptive incident

[منبع: استاندارد ISO 22300:2018، مدخل اصطلاحی 2.3.10]

۲-۳

برنامهٔ تداوم کسب‌وکار

business continuity plan

BCP

رویه‌های اجرایی مستندی که سازمان‌ها را به‌سمت پاسخ، وایابی، از سرگیری و بازگشت به سطح عملیاتی از پیش تعیین‌شده پس از اختلال^۱، هدایت می‌کند.

نکتهٔ ۱ مدخل: این رویه‌ها معمولاً منابع، خدمات و فعالیت‌های موردنیاز برای تضمین تداوم عملکردهای حیاتی کسب‌وکار را شامل می‌شود.

[منبع: استاندارد ملی ایران شمارهٔ ۲۷۰۳۱: سال ۱۳۹۲، مدخل اصطلاحی ۳-۳، تغییریافته: «وایابی» جایگزین «بازیابی» و «از سرگیری» جایگزین «ادامه حیات شده است».]

۳-۳

مجموعه

collection

مدارک و فقره‌های^۲ تحت حفاظت آرشیوها، کتابخانه‌ها یا موزه‌ها صرف‌نظر از قالب آن‌ها است.

۴-۳

مدیریت شرایط اضطراری

emergency management

رویکرد کلی برای پیشگیری از شرایط اضطراری و مدیریت موارد رخ داده است.

نکتهٔ ۱ مدخل: به‌طور کلی، مدیریت شرایط اضطراری از رویکرد مدیریت ریسک برای پیشگیری، آمادگی، پاسخ و وایابی (۳-۱۱) پیش، هنگام و پس از رخدادهای بالقوهٔ ناپایدارکننده و/یا مختل‌کننده استفاده می‌کند.

[منبع: استاندارد ISO 22300:2018، مدخل اصطلاحی 3.78]

۵-۳

آمادگی برای شرایط اضطراری

emergency preparedness

¹ disruption
² items

به اقدامات و فعالیت‌های صورت گرفته در جهت کاهش اثرات رخدادهای مخرب^۱ احتمالی گفته می‌شود.

نکته ۱ مدخل: این تعریف، تدوین برنامه پاسخ به بلایا را شامل می‌شود.

[منبع: استاندارد ۲۰۰۳۲: سال ۱۳۹۵، مدخل اصطلاحی ۳-۴-۶، تغییر یافته: «رخدادهای» جایگزین «حوادث» شده است.]

۶-۳

پاسخ به شرایط اضطراری

emergency response

مرحله فوری پس از وقوع یک رخداد، شامل تحت کنترل درآوردن، محدود کردن گستره شرایط اضطراری و به حداقل رساندن آسیب^۲ بیشتر است.

۷-۳

مخاطره

hazard

منبع زیان^۳ بالقوه است.

نکته ۱ مدخل: مخاطره می‌تواند منبع ریسک باشد.

[منبع: راهنمای ISO Guide 73:2009، مدخل اصطلاحی 3.5.1.4]

۸-۳

پاسخ به پیشامد

incident response

اقداماتی که برای توقف عوامل یک مخاطره^۳ (۷-۳) قریب‌الوقوع و/یا کاهش پیامدهای رخدادهای بالقوه ناپایدارکننده یا مختل‌کننده و بازگشت به وضعیت عادی انجام می‌شود.

نکته ۱ مدخل: پاسخ به پیشامد، بخشی از فرایند مدیریت شرایط اضطراری (۳-۴) است.

[منبع: استاندارد ISO 22300:2018، مدخل اصطلاحی 3-115]

۹-۳

موافقت‌نامه کمک‌های متقابل

mutual aid agreement

¹ destructive events

² damage

³ harm

موافقت‌نامه کتبی بین مؤسساتی که کمک‌رسانی به درخواست را از طریق تأمین نیروی انسانی، تجهیزات و/یا متخصصان، پیش‌بینی می‌کند.

۱۰-۳

مرحله پیش‌ساز

pre-impact phase

مرحله هشدار است.

۱۱-۳

وایابی

recovery

بازسازی^۱ و ارتقای عملیات، تأسیسات، مجموعه‌ها (۳-۳)، معیشت یا شرایط زیست‌سازمان‌های آسیب‌دیده در صورت اقتضا، از جمله تلاش برای کاهش عوامل ریسک است.

[منبع: استاندارد ISO 22300:2018، مدخل اصطلاحی 3-115، تغییر یافته: «مجموعه‌ها» اضافه شده است.]

۱۲-۳

بازبینی

review

فعالیتی که به منظور تعیین مناسب‌بودن، کفایت و اثربخشی یک موضوع خاص برای دستیابی به اهداف تعیین‌شده انجام می‌شود.

[منبع: راهنمای ISO Guide 73:2009، مدخل اصطلاحی 3.8.2.2]

۱۳-۳

ریسک

risk

تأثیر عدم قطعیت بر اهداف است.

نکته ۱ مدخل: تأثیر به معنای انحراف - مثبت و/یا منفی - از انتظارات است.

نکته ۲ مدخل: اهداف می‌توانند ابعاد مختلفی (مانند مقاصد مالی، بهداشتی، ایمنی و زیست‌محیطی) داشته باشند و در سطوح مختلف (مانند راهبردی، در سطح سازمان، پروژه‌ای، محصولی و فرایندی) اعمال شوند.

¹ restoration

نکته ۳ مدخل: ریسک اغلب با اشاره به رخدادها و پیامدهای بالقوه یا ترکیبی از این دو مشخص می‌شود.

نکته ۴ مدخل: ریسک اغلب به صورت ترکیبی از پیامدهای یک رخداد (از جمله تغییر در شرایط) و احتمال وقوع رخدادها یا مشابه بیان می‌شود.

نکته ۵ مدخل: عدم قطعیت حالتی است که حتی به صورت جزئی شامل کمبود اطلاعات مرتبط با درک یا شناخت یک رخداد، پیامدهای آن یا احتمال وقوع آن می‌شود.

[منبع: راهنمای ISO Guide 73:2009، مدخل اصطلاحی 1.1]

۱۴-۳

ارزیابی ریسک

risk assessment

فرایند کلی شناسایی ریسک، تحلیل ریسک و ارزشیابی ریسک است.

[منبع: راهنمای ISO Guide 73:2009، مدخل اصطلاحی 3.4.1]

۱۵-۳

مدیریت ریسک

risk management

فعالیت‌های هماهنگ برای هدایت و کنترل سازمان در رابطه با ریسک (۱۳-۳) است.

[منبع: راهنمای ISO Guide 73:2009، مدخل اصطلاحی 2.1.1]

۱۶-۳

برنامه مدیریت ریسک

risk management plan

طرحواره‌ای در چارچوب مدیریت ریسک که رویکرد، مؤلفه‌های مدیریتی و منابع مورد نیاز برای اجرای مدیریت ریسک را مشخص می‌کند.

[منبع: راهنمای ISO Guide 73:2009، مدخل اصطلاحی 2.1.3]

۱۷-۳

اولویت‌بندی (تریاج)

triage

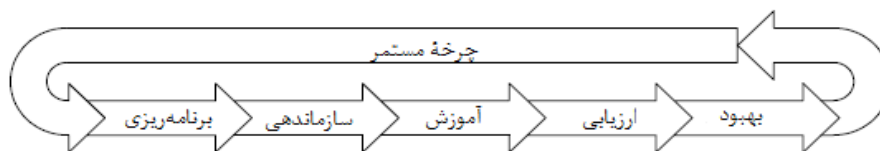
نظام اولویت‌بندی یا جداسازی^۱ برای ارزیابی شدت خسارت وارده به مجموعه‌های آسیب‌دیده و تعیین اولویت‌های پایدارسازی است.

۴ برنامه‌ریزی

۴-۱ فرایند آماده‌سازی

۴-۱-۱ کلیات

آماده‌سازی، چرخه‌ای مستمر از برنامه‌ریزی، سازماندهی، تجهیز، آموزش، ارزیابی و بهبود رویه‌هاست که برای تضمین هماهنگی مؤثر و ارتقای قابلیت‌های پاسخ و وایابی در صورت بروز شرایط اضطراری طراحی شده است. شکل ۱ این فرایند را به تصویر می‌کشد.



شکل ۱- فرایند آماده‌سازی

نکته: برای مشاهده نمودار تفصیلی برنامه‌ریزی شرایط اضطراری به پیوست پ مراجعه شود.

۴-۱-۲ تشکیل کارگروه شرایط اضطراری

کارگروه شرایط اضطراری باید تشکیل شود.

این کارگروه مسئول برنامه‌آمدگی و پاسخ در شرایط اضطراری است. لازم است، مدیران ارشد مستقیماً در این کارگروه مشارکت داشته باشند. وظایف این کارگروه باید شامل موارد زیر باشد:

- تهیه برنامه‌آمدگی و پاسخ در شرایط اضطراری؛

- مدیریت پاسخ و وایابی یکپارچه پس از شرایط اضطراری که مجموعه‌ها و محیط آن‌ها را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد یا آن‌ها را تهدید می‌کند.

توصیه می‌شود، کارگروه شرایط اضطراری، شامل افراد زیر باشد:

- هماهنگ‌کننده برنامه‌آمدگی و پاسخ در شرایط اضطراری با سابقه در حفاظت و/یا مراقبت از مجموعه‌ها یا دانش تخصصی در مورد مجموعه‌ها و ساختمان‌ها؛

¹ sorting

- مدیریت ارشد با آگاهی از برنامه‌های مختلف اضطراری در مؤسسه (مانند برنامه تداوم کسب‌وکار، برنامه ارتباطات اضطراری و غیره)؛
- نمایندگان تمامی گروه‌های خدماتی؛
- متخصصانی با دانش در زمینه‌های زیر:
- مسائل اجرایی آمادی^۱ مانند پشتیبانی مالی، بیمه و حمایت دولتی؛
- برنامه‌های اضطراری متفاوت درون مؤسسه؛
- حفاظت و نگهداری؛
- مجموعه‌ها و اولویت‌های آن‌ها؛
- مدیریت مخازن و انبارها؛
- سامانه‌های گرمایش، هوارسانی و تهویه مطبوع و سایر سامانه‌های ساختمان.
- سایر ذی‌نفعان.

در صورت نیاز می‌توان از متخصصان خارج از مؤسسه نیز استفاده کرد.

نکته: پیوست الف فهرستی از ذی‌نفعان و نقش‌های آن‌ها را در هنگام وقوع پیشامد ارائه می‌دهد.

۴-۱-۳ ایجاد برنامه مستند

مؤسسه باید برنامه‌ای مستند و زمان‌بندی‌شده داشته باشد که موارد زیر را شامل می‌شود:

- خط‌مشی مکتوب تأییدشده توسط متصدیان امر؛
- مقاصد و اهداف تعریف‌شده برای برنامه؛
- برنامه‌ها و رویه‌های تدوین‌شده برای حفاظت از مجموعه‌ها؛
- تأمین بودجه، خرید و نگهداشت^۲ تدارکات و تجهیزات استاندارد برای شرایط اضطراری؛
- فرایند بازبینی برای بهبود مستمر؛
- برنامه آموزشی و برنامه تربیت نیروی انسانی.

۴-۱-۴ بیان هدف برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری

برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری برای مجموعه‌ها باید دارای هدفی صریح و مشخص باشد.

^۱ logistical

^۲ maintenance

هدف، خلاصه‌ای موجز از مقصود برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری است که با تعیین رویه‌های مقابله با مخاطراتی که بالاترین ریسک‌ها را ایجاد می‌کنند، به کاهش آسیب به مجموعه‌ها و محیط آن‌ها می‌پردازد.

این هدف باید برنامه‌ریزی برای شرایط اضطراری جزئی و گسترده و اقدامات مناسب در طیف وسیعی از شرایط باشد و برای هر موقعیت، رویه‌های اضطراری خاصی را در نظر بگیرد.

نکته ۱: سطوح شرایط اضطراری در زیربند ۳-۴ تعریف شده است.

نکته ۲: نبود آمادگی می‌تواند منجر به پاسخ ناکافی یا نامناسب و تبدیل یک وضعیت اضطراری کوچک‌مقیاس به پیشامدی بزرگ‌تر شود که تأثیر بیشتری بر تعداد بیشتری از مجموعه‌ها و/یا ساختمان، در دوره زمانی طولانی‌تر خواهد داشت.

هدف باید محدودیت‌های برنامه‌ریزی، بخش‌ها یا حوزه‌هایی که خارج از این برنامه هستند را نیز مشخص کند.

۲-۴ شناخت ریسک‌های شناسایی شده و تأثیر آن‌ها

۱-۲-۴ کلیات

کارگروه شرایط اضطراری باید شرایط یا رخدادهایی که می‌تواند منجر به آسیب یا از دست رفتن مجموعه‌ها شود را شناسایی کند تا به صورت پیشگیرانه به موضوع کاهش مخاطره، پاسخ در شرایط اضطراری و وایابی پس از شرایط اضطراری بپردازد.

مقررات ساختمانی عمدتاً به ایمنی جانی و عملکرد سامانه‌های مکانیکی مربوط می‌شود. بنابراین، ارزیابی ریسک باید با توجه به حفاظت از ساختمان و مجموعه‌ها انجام شود.

ارزیابی ریسک می‌تواند برای پشتیبانی از تصمیمات مربوط به پیشگیری از بلایا یا حفاظت از مجموعه‌ها در ساختمان‌های جدید یا موجود استفاده شود. این ارزیابی می‌تواند راهنمای کلی ارائه دهد یا از انتخاب فرامه‌ها (سناریوها) پشتیبانی کند. ارزیابی ریسک باید برای تعیین ریسک‌های خاص برای مجموعه‌ها و مکان‌ها انجام شود.

ارزیابی ریسک می‌تواند موارد زیر را مشخص کند:

- انطباق با کدها و مقررات ایمنی؛
- انطباق با استانداردها و الزامات^۱ حفاظت و نگهداری؛
- اقدامات اصلاحی و جبرانی در برابر مخاطره‌های شناسایی شده؛
- توازن بین هزینه و سودمندی کاهش ریسک؛
- رویدادهای خاص یا نمایشگاه‌های موقتی که می‌تواند سامانه‌های موجود حفاظت در برابر آتش‌سوزی را به خطر بیندازد؛
- ریسک‌های قابل قبول به‌ویژه برای رخداددهای شدید؛

¹ requirements

- اطمینان‌پذیری برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری و/یا مدیریت کلی بحران.
ارزیابی و مدیریت مؤثر ریسک به اطلاعاتی درخصوص موارد زیر نیاز دارد:

- مجموعه‌ها و ساختمان؛

- مخاطرات مجموعه‌ها و ساختمان؛

- آسیب‌پذیری‌های مجموعه‌ها و ساختمان؛

- تأثیرات بالقوه بر مجموعه‌ها و ساختمان؛

- کنترل‌هایی که می‌تواند انجام شود.

شناسایی کمبودهای اطلاعاتی یا نیاز به جمع‌آوری اطلاعات بیشتر (مانند ارزیابی ریسک، بررسی‌ها و غیره) در فرایند برنامه‌ریزی، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

باید از متخصصان خدمات اضطراری (مانند نمایندگان سازمان آتش‌نشانی و پلیس، کارشناس ایمنی و بهداشت حرفه‌ای و غیره) برای ارزیابی ریسک‌های محل و بازبینی برنامه، درخواست همکاری شود.

۲-۲-۴ شناسایی مخاطرات

ارزیابی درست مخاطرات و تعیین آسیب‌پذیری‌ها برای شناخت ریسک‌های مجموعه‌ها ضروری است.

نکته ۱: استاندارد ISO 11799 اطلاعاتی درباره ریسک‌ها و الزامات ساخت‌وساز جدید یا بازبینی ساختمان‌های موجود و نگهداشت آن‌ها را دربرمی‌گیرد.

نکته ۲: استاندارد ISO/TR 19815 اطلاعاتی درباره ریسک‌ها و الزامات مدیریت محیط مجموعه‌ها در مخازن را دربرمی‌گیرد.

نکته ۳: استاندارد ISO/TR 19814 اطلاعاتی درباره ریسک‌ها و الزامات مدیریت مجموعه‌های کتابخانه‌ای و آرشیوی را دربرمی‌گیرد.

جدول ۱ میزان احتمال وقوع مخاطرات را رتبه‌بندی می‌کند.

جدول ۱- رتبه‌بندی احتمال مخاطرات

شناخته‌شده ^۱	موقعیت مکانی موردنظر به‌صورت دوره‌ای تحت تأثیر مخاطرات طبیعی قرار می‌گیرد (یعنی بیش از هر ۱۰ سال یک‌بار). این محوطه، ساختمان‌ها یا فعالیت‌های دیگری را شامل می‌شود که می‌تواند هدف آسیب‌های عمدی، تخریب یا دسترسی غیرمجاز قرار گیرد. نقص‌های فنی مانند نشت آب، قطعی برق و موارد مشابه به‌طور مکرر رخ می‌دهد یا در سال‌های اخیر ثبت شده است. مجموعه‌ها در سال‌های اخیر تحت تأثیر این نقص‌های فنی، قرار گرفته‌اند. فعالیت‌های انجام‌شده در این محوطه برای محل، مخاطره‌آمیز است.
محتمل ^۲	این مکان مستعد مخاطرات طبیعی است که به‌صورت پراکنده (یعنی کمتر از هر ۱۰ سال یک‌بار) بر آن تأثیر می‌گذارد. در محوطه موردنظر هیچ موردی از آسیب عمدی، تخریب یا دسترسی غیرمجاز به آرشیوها، کتابخانه‌ها یا

موزه‌ها ثبت نشده است، اما ساختمان‌های مجاور ممکن است هدف چنین اقداماتی قرار گیرند. در سال‌های گذشته نقص‌های فنی مانند نشت آب یا قطع برق ثبت شده است، اما این موارد خسارتی به مجموعه‌ها وارد نکرده‌اند. فعالیت‌های انجام‌شده در این محوطه می‌تواند برای محل مخاطره‌آمیز باشد.	
منطقه مستعد مخاطرات طبیعی است، اما این مکان تاکنون تحت تأثیر قرار نگرفته است. هیچ موردی از آسیب عمدی، تخریب یا دسترسی غیرمجاز به آرشیوها یا کتابخانه‌ها در این محوطه ثبت نشده است. نگهداشت ساختمان و تجهیزات آن مطابق با مقررات و مستندات انجام می‌شود. فعالیت‌های انجام‌شده در محوطه برای این مکان مخاطره‌آمیز محسوب نمی‌شوند.	بالقوه ^۳
این منطقه مستعد مخاطرات طبیعی نیست و هیچ رخداد بحرانی در آن ثبت نشده است. نگهداشت ساختمان و تجهیزات آن مطابق با مقررات و مستندات انجام می‌شود. فعالیت‌های انجام‌شده در محوطه برای این مکان مخاطره‌آمیز محسوب نمی‌شوند.	حداقلی ^۴
¹ Established ² Incredible ³ Potential ⁴ Minimal	

۳-۲-۴ تعیین آسیب‌پذیری ساختمان

ارزیابی آسیب‌پذیری ساختمان، پیامدهای بالقوه خسارت‌ها را پس از رخداد بررسی کرده و مشخص می‌کند که آیا سامانه‌های ضروری در شرایط اضطراری به عملکرد خود ادامه خواهند داد یا خیر. این ارزیابی باید با در نظر گرفتن سن، کارکرد و سبک ساختمان، ریسک‌های ذاتی، از جمله ریسک آتش‌سوزی را تعیین کند.

در ارزیابی آسیب‌پذیری ساختمان عوامل زیر باید مدنظر قرار گرفته شود:

- ریسک‌های محلی مانند آب‌وهوای غیرمعمول، سونامی، رانش زمین، آتشفشان، سیل؛
- موقعیت مکانی؛
- پوشش ساختمان؛
- ساختار و طراحی فیزیکی؛
- سامانه گرمایش و تهویه مطبوع؛
- لوله‌کشی و سامانه‌های گازرسانی؛
- سامانه‌های الکتریکی؛
- سامانه‌های کشف و مهار آتش‌سوزی؛
- بار سوختی متشکل از مجموعه‌های کاغذی؛
- استفاده از فضاهای غیرانبارشی برای انبارش؛

- مجاورت با آزمایشگاه‌های علمی یا انبار مواد شیمیایی؛
 - فضاهای نمایشگاهی و نمایشی متغیر؛
 - مشکلات زیرساختی قبلی یا دیرینه.
- در ارزیابی آسیب‌پذیری باید عوامل بیرونی ازجمله موارد زیر را در نظر گرفت:
- شرایط دسترسی برای وسایل نقلیه نجات؛
 - تأمین آب آتش‌نشانی؛
 - زمان پاسخ به زنگ هشدار؛
 - فعالیت‌های مجرمانه^۱ در محدوده ساختمان.
- جدول ۲ شدت آسیب‌پذیری ساختمان را رتبه‌بندی می‌کند.

جدول ۲- رتبه‌بندی آسیب‌پذیری ساختمان

ویرانگر ^۱	یک یا چند نقص عمده شناسایی شده است که ساختمان را به‌شدت در معرض مخاطره قرار می‌دهد. تمام یا بخشی از ساختمان از بین خواهد رفت یا با مشکلات سازه‌ای مواجه خواهد شد. تأسیسات حیاتی دچار اختلال خواهند شد. پیامدهای جانبی قابل‌مدیریت نیستند. ساختمان تعطیل می‌شود.
شدید ^۲	یک یا چند نقص عمده شناسایی شده است که ساختمان را به‌شدت در برابر مخاطره آسیب‌پذیر می‌کند. امکان اختلال در تأسیسات حیاتی وجود دارد. امکان تعطیلی کامل ساختمان برای مدت زمان حداکثر دو هفته و تعطیلی بخشی از آن برای دوره زمانی طولانی‌تر وجود دارد.
قابل توجه ^۳	نقصی شناسایی شده است که ساختمان را در برابر مخاطره آسیب‌پذیر می‌کند. این وضعیت ممکن است منجر به اختلال در تأسیسات حیاتی شود. ساختمان کماکان فعال است اما یک یا چند مخزن آسیب دیده‌اند که مستلزم جابه‌جایی بخشی از مجموعه‌ها است.
جزئی ^۴	نقص جزئی شناسایی شده که آسیب‌پذیری ساختمان را به میزان کمی افزایش می‌دهد. تأسیسات حیاتی به عملکرد خود ادامه خواهند داد. پیامدهای جانبی رخداد قابل‌مدیریت است. محیط مجموعه‌ها ممکن است تحت تأثیر قرار گیرد، اما نیاز به جابه‌جایی مجموعه‌ها نیست.
¹ Devasting ² Severe ³ Noticeable ⁴ Minor	

۴-۲-۴ تعیین آسیب‌پذیری مجموعه‌ها

¹ criminal activities

ارزیابی آسیب‌پذیری مجموعه‌ها باید به‌ترتیب آسیب‌های فیزیکی و کاهش ارزش مجموعه‌ها را موردبررسی قرار دهد.

ارزیابی آسیب‌پذیری باید مخاطرات ویژه برای مجموعه‌ها و تأثیرات جانبی بر شرایط حفاظت و نگهداری آن‌ها را در صورت وقوع پیشامد درنظر بگیرد. فقط مخاطراتی که احتمال وقوع قابل‌توجهی دارند باید مدنظر قرار گیرند. تأثیرات بالقوه فیزیکی، زیستی یا شیمیایی بر مواد، محفظه‌ها^۱ و لوازم جانبی باید ارزیابی شود که شامل موارد زیر است اما محدود به آن‌ها نیست:

- مخاطرات آتش‌سوزی، گرما، دود و دوده؛

- فعال شدن سامانه‌های آبپاش^۲؛

- آب تمیز و آلوده؛

- اختلال در خدمات اصلی؛

- مخاطرات ناشی از خود مجموعه‌ها (مواد رادیواکتیو، سموم، آزبست، مواد منفجره و غیره)؛

- استفاده از محوطه‌های انبار کالا برای اهداف انبارش غیرمرتبط با مجموعه، ازجمله فضای کار کارکنان و نگهداشت تجهیزات و تدارکات انبارش.

ارزیابی آسیب‌پذیری مجموعه‌ها باید براساس مستندات دقیقی از شرایط حفاظت و نگهداشت مجموعه‌ها انجام شود که شامل موارد زیر است:

- شرایط مجموعه‌ها؛

- انواع مواد و رسانه‌ها؛

- انواع محفظه‌ها و شرح آن‌ها؛

- تمامی لوازم موجود ذخیره‌سازی که مجموعه‌ها در آن نگهداری می‌شوند.

لازم است به برخی از مواد مجموعه که ترکیبات فرار منتشر می‌کنند، توجه ویژه‌ای شود. این فهرست باید تمامی تغییرات در موقعیت مکانی را منعکس کند.

ارزیابی آسیب‌پذیری مجموعه‌ها باید ارزیابی مستقل از اثربخشی سامانه‌های مهار آتش‌سوزی و انطباق کامل آن‌ها با استانداردها را شامل شود. سامانه باید به‌صورت دوره‌ای آزمایش شود تا اطمینان حاصل شود که می‌تواند آتش را در بسته سوختی خاموش یا کنترل کند.

نکته: تغییر در نوع انبارش، سازه سقف و ارتفاع اتاق‌ها می‌تواند بر اثربخشی سامانه‌های مهار آتش‌سوزی تأثیر بگذارد.

¹ enclosures

² sprinkler

ارزیابی آسیب پذیری مجموعه‌ها باید یک رخداد منفرد و اثر تجمیعی چند رخداد جزئی از جمله موارد زیر را در نظر بگیرد:

- نیروهای فیزیکی؛
- سرقت، خرابکاری، جابه‌جایی؛
- آتش‌سوزی؛
- آب؛
- آفات؛
- آلاینده‌ها؛
- نور؛
- دمای نامناسب؛
- رطوبت نسبی نامناسب؛
- غفلت و قطع ارتباط نگهداری.

جدول ۳ شدت آسیب‌پذیری مجموعه را رتبه‌بندی می‌کند.

جدول ۳- رتبه‌بندی آسیب‌پذیری مجموعه‌ها

ویرانگر	بخش عمده‌ای از مجموعه‌ها یا مجموعه‌های با اولویت بالا در معرض ریسک از بین رفتن، تخریب یا آسیب دیدگی غیرقابل مرمت قرار دارد. محفظه‌ای وجود ندارد یا در صورت وجود قابل اعتماد نیست.
شدید	بخش‌هایی از مجموعه‌های حساس در معرض ریسک آسیب‌های غیرقابل مرمت قرار دارند. بخش قابل توجهی از مجموعه‌ها یا مجموعه‌های غیرقابل جایگزینی ممکن است دچار آسیب یا آلودگی شود، اما امکان درمان وجود دارد. یک یا چند مخزن نیاز به تخلیه اضطراری دارند.
قابل توجه	تعداد محدودی از مجموعه‌ها در معرض ریسک آسیب‌های غیرقابل مرمت قرار دارند. محیط مخازن تحت کنترل است.
جزئی	هیچ ریسکی مبنی بر از دست رفتن مجموعه‌های غیرقابل جایگزینی وجود ندارد. مجموعه‌های غیرقابل جایگزینی و مواد حساس توسط محفظه‌های محافظتی پوشش داده شده‌اند. تمهیدات لازم برای اقدامات اولیه حفاظتی یا جایگزینی محفظه‌ها موجود می‌باشد.

۴-۲-۵ ارزیابی آسیب یا خسارت احتمالی

کارگروه شرایط اضطراری باید شرایطی که ممکن است منجر به آسیب یا از دست رفتن مجموعه‌ها شود را شناسایی کند. برنامه‌ها باید اثرات مضاعف احتمالی و پیامدهای نامطلوب آن‌ها از جمله موارد زیر را در نظر بگیرند:

- الزامات برنامه‌های کلی یا برنامه‌های مراجع ذی‌صلاح محلی؛

- آسیب به تأسیسات ضروری ساختمان مانند برق، گاز، آب، هواساز، تهویه مطبوع، سامانه‌های امنیتی؛
- آسیب به تجهیزاتی مانند لوازم انبارش؛
- عدم دسترسی به ساختمان برای مدت زمان طولانی.

۴-۲-۶ تحلیل ریسک

تحلیل ریسک باید به ترتیب ریسک‌های متمایز را مورد بررسی قرار دهد. برای هر ریسک، می‌توان رتبه‌بندی مشخص شده در جدول ۴ را استفاده کرد.

جدول ۴ - رتبه‌بندی ریسک

ریسک موجود کاملاً غیرقابل قبول است. باید فوراً اقدامات لازم برای کاهش این ریسک‌ها و کم‌اثر کردن مخاطرات انجام شود.	بسیار زیاد
ریسک موجود غیرقابل قبول است. لازم است اقدامات کاهش ریسک و کم‌اثر کردن مخاطرات در اسرع وقت انجام شود.	زیاد
این ریسک ممکن است در کوتاه‌مدت قابل قبول باشد. لازم است برنامه‌های کاهش ریسک و کم‌اثر کردن مخاطرات در برنامه‌ها و بودجه‌های آتی گنجانده شود.	متوسط
ریسک‌های موجود در سطح قابل قبولی قرار دارند. لازم است اقدامات تکمیلی برای کاهش بیشتر ریسک یا کم‌اثر کردن مخاطرات همگام با ارتقای سایر امکانات امنیتی و حفاظتی اجرا شوند.	کم

۴-۲-۷ راهبرد امنیتی

اهداف باید به گونه‌ای تعیین شوند که سطح حفاظت مورد نیاز برای مجموعه‌ها را مشخص کنند.

راهبرد امنیتی باید اقدامات خاص مرتبط با حفاظت از مجموعه‌ها را شامل شود. راهبرد امنیتی باید مطابق با ارزیابی ریسک تدوین شود. راهبرد امنیتی باید براساس شناخت آسیب‌پذیری مواد تشکیل‌دهنده مجموعه و ارزش مجموعه پایه‌ریزی شود.

راهبرد امنیتی باید با مشورت مراجع ذی‌صلاح اعم از متخصصان ایمنی آتش‌نشانی، ایمنی ساختمان، یا پلیس تدوین شود.

۴-۲-۸ مدیریت ریسک و اقدامات پیشی

صرف نظر از ماهیت تهدید، مؤسسات باید ریسک‌های ناشی از این تهدیدها را تا حد امکان محدود یا مدیریت کنند. برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری باید به ریسک‌های شناسایی شده بپردازد. یافته‌های پژوهشی می‌تواند منجر به بازنگری در این برنامه شوند.

هدف مدیریت ریسک، کاهش ریسک‌های شناسایی شده در فرایند ارزیابی ریسک است. مؤسسات باید به ریسک‌های غیرقابل قبول رسیدگی کنند. در غیر این صورت، تعیین اولویت‌ها و تأمین مالی برای کاهش همه ریسک‌های شناسایی شده، دشوار خواهد بود.

مدیریت ریسک شامل فعالیت‌های زیر است:

- اجتناب (پرهیز از خطر)^۱؛

- تشخیص؛

- حفاظت؛

- پاسخ.

آسیب‌پذیری‌های ساختمانی باید به‌منظور کاهش ریسک موردتوجه قرار گیرند. در مواردی که مجموعه‌ها در معرض ریسک هستند، باید جابه‌جا شوند. اگر جابه‌جایی امکان‌پذیر نباشد، باید از مجموعه تا زمانی که آسیب‌پذیری از بین برود یا کاهش یابد، محافظت شود.

نکته: به نکته‌های ۱ تا ۳ در زیربند ۴-۲-۲ مراجعه شود.

۴-۳ تعریف سطوح و مراحل شرایط اضطراری

برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری مؤسسه باید تعریف روشنی از شرایط اضطراری ارائه دهد.

یک پیشامد کوچک مقیاس می‌تواند بخشی از یک مجموعه، تعداد محدودی از قفسه‌ها یا فقط یک طبقه را تحت تأثیر قرار دهد، اما در اصل تعریف مقیاس متناسب با منابعی است که مؤسسه برای پاسخ و مقابله با پیشامد اضطراری در اختیار دارد. شرایط اضطراری بزرگ مقیاس می‌تواند کل ساختمان را تحت تأثیر قرار دهد. پیشامدهای بزرگ مقیاس می‌توانند ناشی از مخاطرات طبیعی (زلزله، سیل گسترده، طوفان‌های شدید، آتش‌سوزی‌های کنترل‌نشده جنگل‌ها) یا عوامل دیگری مانند انفجار گاز یا بمب باشند. اینگونه پیشامدها می‌توانند فراتر از محوطه مؤسسه گسترش یابند و مجموعه‌ها در معرض ریسک بیشتر سرقت یا تخریب عمده قرار گیرند.

توصیه می‌شود، این برنامه میان پیشامدهای جزئی با تأثیر محدود و پیشامدهای گسترده یا شدید با پیامدهای فراگیر، تمایز قائل شود. برای مثال، نشت داخلی می‌تواند محوطه کوچکی را تحت تأثیر قرار دهد درحالی‌که بلایای طبیعی می‌توانند یک شهر یا یک منطقه را درگیر کنند.

پیشامد می‌تواند از یک سطح به سطح بالاتر تشدید شود. سه سطح اصلی را می‌توان به‌شرح زیر تعریف کرد:

- سطح ۱: پیشامد جزئی که نیازمند بسیج منابع در چارچوب توانایی‌های فعلی مؤسسه است.

- سطح ۲: پیشامد عمده که نیازمند منابع فراتر از توانایی‌های فعلی مؤسسه است.

- سطح ۳: پیشامد بحرانی که نیازمند منابع گسترده و کمک‌های برون مؤسسه‌ای افزوده است.

مخاطراتی مانند سیل یا طوفان معمولاً یک مرحله پیش‌ساز (هشدار) دارند که باید به‌منظور برنامه‌ریزی و اجرای اقدامات احتیاطی در نظر گرفته شود.

¹ avoidance

۴-۴ همسویی با سایر برنامه‌های اضطراری

لازم است، برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری با سایر برنامه‌های مدیریت شرایط اضطراری محلی، منطقه‌ای یا ملی موجود (برای مثال: برنامه‌های مدیریت بحران) هماهنگ و یکپارچه شود. برنامه‌های آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری برای مجموعه‌ها باید با برنامه تداوم کسب‌وکار مؤسسه هماهنگ باشند.

۵-۴ محتوای برنامه

توصیه می‌شود، برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری حداقل شامل مؤلفه‌های اساسی زیر باشد. ترتیب موارد ممکن است بسته به نیاز متفاوت باشد.

الف) مدیریت، کنترل و هماهنگی؛

ب) زنجیره فرماندهی؛

پ) ارتباط با مرکز فرماندهی^۱ و گروه‌های پاسخگو؛

ت) نقش‌ها و مسئولیت‌ها؛

ث) اصول کلیدی مداخله؛

ج) رویه‌های هشدار به تصمیم‌گیرندگان کلیدی و فعال‌سازی گروه‌های پاسخگو؛

چ) رویه‌های عملیاتی برای پشتیبانی از اجرای برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری، از جمله:

(۱) بهداشت، ایمنی و رفاه برای گروه‌های پاسخگو؛

(۲) مهار و پایدارسازی در محوطه(های) آسیب‌دیده؛

(۳) الزامات پناهگاه^۲؛

(۴) دسترسی؛

(۵) امنیت اماکن موقت نگهداری مجموعه‌ها؛

(۶) قرارداد دسترسی به تأسیسات برای پیمانکاران دعوت‌شده جهت کمک به نجات مجموعه‌ها.

ح) قرارداد قطع خدمات تأسیساتی (مانند برق یا آب شهری). این مورد در بخش «پیوست‌ها» نیز بیان شده، اما لازم است به‌عنوان یک رویه عملیاتی در نظر گرفته شود؛

خ) معیارها و فهرست‌های اولویت‌های نجات؛

د) رویه‌های نجات؛

ذ) قراردادهای ضدغفونی برای ساختمان یا مجموعه‌ها؛

^۱ command centre

^۲ shelter

(ر) ارتباط با مرکز فرماندهی و بین گروه‌های پاسخگو؛

(ز) رهگیری جابه‌جایی‌ها و انتقال مجموعه؛

(س) پایش (برنامه، فرایندها، پایداری ساختمان، شرایط محیطی و افراد) و گزارش فعالیت‌ها، عملکردها و انطباق‌ها؛

(ش) پیوست‌ها، برای مثال:

(۱) فهرست مخاطبان؛

(۲) محل منابع و تجهیزات شامل اطلاعات تماس پیمانکاران و تأمین‌کنندگان تخصصی؛

(۳) محل‌های جایگزین برای انبارش مجموعه‌ها، درمان مجموعه‌ها و کنترل پیشامدها؛

(۴) محل و دسترسی به تأسیسات ویژه، برای مثال: واحد انجماد؛

(۵) نقشه‌های محل و نقشه طبقات با نگاشت‌های زیر:

الف) مجموعه‌های دارای اولویت و آسیب‌پذیر؛

ب) شیرهای قطع خدمات تأسیساتی؛

پ) مخاطرات، از جمله مجموعه‌ها و مصالح ساختمانی مخاطره‌آمیز مانند آریست؛

ت) کپسول‌های آتش‌نشانی؛

ث) مسیرهای ورود/خروج؛

ج) نقطه تجمع؛

چ) تدارکات و تجهیزات واکنش؛

ح) فهرست محل استقرار تدارکات و تجهیزات واکنش؛

خ) کاربرگه‌های^۱ نجات شامل:

(۱) ارزیابی ریسک؛

(۲) رهگیری؛

(۳) ثبت ارتباطات کلیدی، تصمیمات و وقایع؛

(۴) حضور در محل؛

(۵) هزینه و زمان.

نکته: پیوست ب نمونه‌ای از یک برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری را ارائه می‌دهد.

¹ forms

۴-۶ صحنه‌گذاری برنامه

برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری باید به تأیید مراجع ذیصلاح برسد.

۴-۷ انتشار و توزیع برنامه

برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری باید به‌جای افراد، بین پست‌های تعیین‌شده در سازمان‌ها توزیع شود. نسخه‌هایی از برنامه یا بخش‌هایی از آن حداقل بین اشخاص زیر توزیع می‌شود:

- افراد درگیر در فرایند برنامه‌ریزی؛

- کارگروه‌های برنامه‌ریزی مرتبط؛

- واحد تصمیم‌گیری؛

- کارشناسان و گروه‌های پاسخگو.

مفاد آخرین نسخه تأییدشده برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری باید به‌وضوح در سامانه مدیریت سوابق پروژه تعریف شده و مطابق با آن کنترل شود.

لازم است، توزیع برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری پیگیری شود. هر نسخه مجاز از برنامه باید دارای شماره شناسایی نسخه و تاریخ باشد.

فهرست اصلی توزیع باید برای اهداف پشتیبان‌گیری نگهداری شده و در صورت اختلال در سامانه‌های فناوری اطلاعات، دارای نسخه چاپی باشد.

دسترسی الکترونیکی به نسخه تأییدشده فعلی برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری باید محدود به کارکنانی باشد که لازم است براساس وظایف شغلی، مسئولیت در گروه پاسخ به شرایط اضطراری، وظایف مدیریتی و یا ملاحظات مرتبط دیگر، از محتوای آن آگاهی داشته باشند.

توزیع نسخه‌های چاپی و الکترونیکی برنامه بین ذی‌نفعان برون‌مؤسسه‌ای باید محدود به اشخاصی مانند مراجع ذیصلاح و سازمان‌های پاسخگو باشد که به این نسخه نیاز قانونی دارند.

فهرستی از ذی‌نفعان برون‌مؤسسه‌ای تأییدشده باید در نسخه فعلی برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری درج شود.

نسخه‌های چاپی پیش‌نویس یا جایگزین‌شده از برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری (به‌جز نسخه‌هایی که برای مقاصد قانونی^۱ یا مقرراتی^۲ نگهداری می‌شوند) باید به‌طور فیزیکی وایابی و امحا شود.

گواهی توزیع (مانند نامه‌های ارسالی) نسخه‌های اصلی، نسخه‌های افزوده و اصلاحیه‌های ارسالی به ذی‌نفعان برون‌مؤسسه‌ای نیز باید در سامانه مدیریت سوابق پروژه نگهداری شود.

^۱ legal

^۲ regulatory

تکثیر یا توزیع غیرمجاز برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری باید ممنوع باشد.

۸-۴ ارائه برنامه

فرایند برنامه ریزی باید منجر به تولید یک یا چند مدرک یکپارچه یا ترکیبی از آن‌ها شود.

فرایند برنامه ریزی باید به یک برنامه مکتوب همراه با مجموعه‌ای از اقدامات و رویه‌های عملیاتی منجر شود.

برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری باید شامل دستورالعمل‌های مکتوب برای کارکنان در مورد وظایف اختصاصی هر فرد در شرایط اضطراری باشد. لازم است تخصیص وظایف به‌جای نام کارمند، براساس پست سازمانی در گروه پاسخگو صورت پذیرد. در صورت غیبت هر فرد، لازم است سایر اعضا بتوانند وظایف مربوط به آن سمت را انجام دهند.

برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری باید شامل رویه‌های نظام‌مند برای ارزیابی وضعیت و خسارت، گزارش‌دهی وضعیت و برنامه ریزی اقدامات لازم در صورت پیشامد باشد.

۹-۴ رویه‌های نگهداشت برنامه

۹-۴-۱ اصول

برنامه‌ها باید به‌طور منظم بازبینی و تنظیم شوند تا تغییرات سازمانی از جمله تغییرات ساختاری، خط‌مشی‌های جدید، تغییرات در فناوری و تأسیسات از جمله پروژه‌های نوسازی، تغییر مکان مجموعه‌ها یا بازطراحی نمایشگاه‌های دائمی یا برپایی نمایشگاه‌های موقت را منعکس کند. این برنامه‌ها باید به‌طور مداوم تغییرات در اطلاعات کارکنان کلیدی از جمله اسامی افراد، عناوین شغلی و اطلاعات تماس را منعکس کنند. نگهداشت برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری باید مطابق با برنامه زمان‌بندی مشخصی انجام شود.

برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری، رویه‌ها و قابلیت‌های آن باید از طریق بازبینی‌های دوره‌ای، آزمون‌ها و تمرین‌های عملی، ارزیابی شود.

نگهداشت برنامه شامل تعیین گروه بازبینی، تدوین برنامه زمانی بازبینی و شناسایی مسائلی است که می‌تواند بر تناوب تغییرات تأثیر بگذارد.

ارزیابی‌های بیشتر باید براساس تحلیل‌ها و گزارش‌های پس از پیشامد، درس‌های آموخته‌شده و ارزیابی‌های عملکردی صورت پذیرد.

مسئولیت به‌روزرسانی برنامه باید به فردی مشخص محول شده و به‌صورت رسمی در شرح وظایف وی گنجانده شود. علاوه بر به‌روزرسانی منظم (مانند تغییر اطلاعات کارکنان/اطلاعات تماس) لازم است دوره‌های رسمی بازبینی، تعیین و رعایت شود.

نکته: برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری که به‌درستی به‌روزرسانی یا آزموده نشده باشد، عموماً از نداشتن برنامه، خطرناک‌تر است. برنامه‌های منسوخ‌شده باعث ایجاد حس امنیت کاذب در سازمان می‌شوند و می‌توانند هنگام وقوع شرایط اضطراری واقعی، موجب اختلال یا تأخیر در پاسخ‌های مناسب شوند.

۴-۹-۲ نگهداشت هماهنگ با سایر برنامه‌ها

برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری باید هماهنگ با به‌روزرسانی سایر برنامه‌های سازمانی مرتبط، به‌ویژه موارد زیر بازبینی شود:

- برنامه مدیریت بحران؛

- مدیریت ارتباطات؛

- برنامه تداوم کسب‌وکار؛

- امنیت ساختمان؛

- عملیات و پشتیبانی ساختمان؛

- کمک‌های اولیه؛

- حفاظت از داده‌ها.

۴-۹-۳ رویه‌های نگهداشت برنامه

برای اطمینان از به‌روز بودن برنامه، رویه‌های زیر باید اجرا شوند:

- ثبت اطلاعات تماس و جزئیات استخدامی کارکنان؛

- آزمایش سامانه‌های ارتباطی طبق برنامه زمان‌بندی مشخص؛

- به‌روزرسانی بازبینی‌ها^۱ و کاربرگه‌ها؛

- ثبت موقعیت مکانی مجموعه‌ها؛

- اطمینان از کنترل نسخه؛

- بازبینی اهداف برنامه، نقش‌ها، روش‌ها؛

- مستندسازی آموزش‌ها و ثبت مشخصات افراد آموزش‌دیده.

هرگونه نقص شناسایی‌شده در حین آزمایش یا رخداد واقعی باید بلافاصله اصلاح شود.

تغییرات عمده باید از طریق انتشار اطلاعیه به کلیه کارکنان اعلام شود.

دست‌نامه‌های اجرایی باید به‌صورت دوره‌ای بازبینی و در صورت نیاز به‌روزرسانی شوند تا تغییرات سازمانی و رویه‌ای را پوشش دهند.

¹ checklists

۱۰-۴ تعیین وظایف و منابع

۱-۱۰-۴ اصول

اثربخشی اقدامات انجام شده در مراحل پاسخ و وایابی به فعالیت‌های به هم پیوسته بستگی دارد.

وظایف و منابع باید در مرحله برنامه‌ریزی شناسایی و مدیریت شوند.

توصیه می‌شود، برنامه‌ریزی وظایف اصلی که نیاز به اجرا دارند و منابع موردنیاز برای پشتیبانی از آنها، از جمله موارد زیر را در نظر بگیرد:

- بهداشت، رفاه و ایمنی؛

- امنیت؛

- چارچوب قانونی، مالی و اداری؛

- آمایش؛

- نیازهای کارکنان (مواد غذایی، نوشیدنی و غیره)؛

- نیازهای عملیاتی (ترابری، تدارکات و غیره)؛

- ارتباطات؛

- پایدارسازی و ایمن‌سازی ساختمان؛

- مجموعه‌ها (شناسایی، اولویت‌بندی، کمی‌سازی، حفاظت).

برای هر فعالیت، راهبردها و تمهیدات باید براساس فرضیات معتبر در مورد اثرات مخاطرات شناسایی شوند. فعالیت‌ها باید با ترتیبات کلی مدیریت شرایط اضطراری سازگار باشند.

هر فعالیت باید دارای رویه‌های اضطراری آماده اجرا باشد.

لازم است، برای هر یک از این رویه‌ها، ابزارها و منابع پشتیبانی موجود باشند تا اقدامات افراد را پیش، هنگام و پس از یک رخداد مهم هدایت کنند.

۲-۱۰-۴ اولویت‌های پاسخ و وایابی

اولویت‌های مراحل پاسخ و وایابی باید در مرحله برنامه‌ریزی مشخص شوند. آگاهی از محل قرارگیری آسیب پذیرترین مجموعه‌ها هنگام تخصیص منابع مناسب پیش، هنگام و پس از یک وضعیت اضطراری (مانند وقوع سیل)، حائز اهمیت است.

تعیین اولویت‌ها، برنامه‌ریزی مؤثر را به‌ویژه برای انتشار هشدارها و مدیریت تخلیه، تسهیل می‌کند.

تعیین اولویت‌های مراحل پاسخ و وایابی شامل ایجاد فرایند تصمیم‌گیری متناسب با سه مرحله کلیدی پیش‌ساز، ساز، هنگام ساز و پس‌ساز است.

اولویت‌ها باید از طریق بررسی مجموعه‌ها با ترکیب رویکردهای کمی و کیفی و با شناسایی مجموعه‌های زیر تعیین شوند:

- مجموعه‌هایی که در مرحله هشدار نیاز به محافظت، جابه‌جایی یا تخلیه دارند؛
- مجموعه‌هایی که به دلیل آسیب‌پذیری فقره‌ها نیاز به توجه ویژه دارند؛
- مجموعه‌هایی که به دلیل اهمیتشان نیاز به ملاحظات خاص دارند؛
- معیارها باید براساس خط‌مشی مؤسسه با در نظر گرفتن عوامل زیر تعریف شود^[۱۰]:
- ارزش، اصالت؛
- کمیابی، یکپارچگی، اهمیت، منحصربه‌فرد بودن، عملکرد یا دشواری جایگزینی؛
- وضعیت قانونی مجموعه‌ها؛
- شکنندگی فقره‌ها؛
- دشواری درمان: هزینه بالا، احتمال پایین موفقیت یا نیاز به تخصص ویژه؛
- هزینه جایگزینی یا نمونه‌های مشابه؛
- حفاظت‌های موجود مانند جعبه‌ها یا قفسه‌ها یا سایر اقدامات حفاظتی؛
- قابلیت جابه‌جایی فقره‌ها یا مجموعه‌ها.

اولویت‌ها را می‌توان برای کل مؤسسه و نیز برای هر مخزن، طبقه، محوطه یا بخش تعیین کرد.

اولویت‌های مراحل پاسخ و وایابی باید مطابق با الزامات مندرج در زیربند ۴-۱۰-۶ مستند شوند.

اولویت‌های مراحل پاسخ و وایابی باید در اختیار هماهنگ‌کنندگان و مسئولان تدوین رویه‌های اجرایی پاسخ و وایابی قرار گیرند.

نکته: زیربند ۴-۷ توصیه‌هایی را برای حفظ محرمانگی اطلاعات حساس ارائه می‌دهد.

۴-۱۰-۳ چارچوب قانونی، مالی و اداری

برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری باید متناسب با سطح نیازهای مؤسسه تدوین شود.

مقررات، چارچوبی برای حفاظت مدنی^۱ تعیین کرده و مجموعه‌ای روشن از نقش‌ها و مسئولیت‌ها را در سطح محلی مشخص می‌کند. توصیه می‌شود، فرایند برنامه‌ریزی، نمایندگان سازمان‌های محلی و ادارات دولتی محلی که نقش‌های مشخصی در پاسخ و وایابی دارند را شامل شود.

وضعیت قانونی کامل مجموعه‌ها باید به شرح زیر تعیین شود:

- دسته‌بندی مالکیت: برای مثال، آیا مجموعه متعلق به بخش خصوصی، مؤسسه دولتی یا شرکت تجاری است؟

¹ civil protection

- اداره مسئول: چه شخص یا نهادی از نظر قانونی مسئول حفاظت از منابع است و این مسئولیت چگونه اعمال می‌شود؟

مرحله آماده‌سازی شامل بازبینی و مستندسازی رویه‌های درخواست منابع مالی برای پوشش هزینه‌های ناشی از تأثیرات شرایط اضطراری بر مجموعه‌ها و محیط آن‌ها است.

نکته: مثال‌ها بیمه شخصی یا تجاری را دربرمی‌گیرد.

بازبینی پوشش بیمه‌ای در صورت بروز خسارت باید موارد زیر در نظر بگیرد:

- محافظت در برابر آسیب یا تلفات ناشی از مخاطرات شناسایی شده؛

- پوشش هزینه‌های حفاظت، جایگزینی و تکتیر؛

- پوشش هزینه‌های انبارش موقت در مکانی دورافتاده در برابر سرقت، آتش‌سوزی، آب یا شرایط نامناسب محیطی؛

- پوشش در طول انتقال به/از مکانی دورافتاده در شرایط اضطراری؛

- سطح مجاز هزینه‌کرد؛

- پوشش هزینه‌های ساماندهی و اسکان مجدد؛

- هزینه‌های پاکسازی و ضدعفونی مناطق آسیب‌دیده پس از یک پیشامد شیمیایی، زیستی یا هسته‌ای یا در نتیجه پیشامد آتش‌سوزی یا آب‌گرفتگی؛

- هزینه‌های پاکسازی و ضدعفونی مجموعه‌های آسیب‌دیده.

این مرحله باید هرگونه بیمه تکمیلی مورد نیاز برای پوشش مجموعه‌های موجود در فضای انبارش موقت یا کارکنانی که خارج از ساعات کاری یا در شرایط دشوار فعالیت می‌کنند را مشخص کند.

ترتیب‌های مالی ویژه نیاز به بررسی دارند. کارگروه برنامه‌ریزی باید رویه‌های مالی استانی و محلی را شناسایی و رویه‌های تدارکات اضطراری را بازبینی کند.

می‌توان پیش‌موافقت‌نامه‌هایی با تأمین‌کنندگان تجاری خدمات واکنش به بلایا در نظر گرفت. چنین موافقت‌نامه‌هایی می‌توانند تعهدات مؤسسه برای درخواست پیشنهاد قیمت از آن تأمین‌کننده در مواقع لازم و تعهدات تأمین‌کننده برای پذیرش درخواست‌ها و اولویت‌دهی به پاسخ‌گویی به مؤسسه نسبت به سازمان‌ها یا افراد فاقد تعهد را شامل شود. این موافقت‌نامه‌ها می‌توانند ثبت برنامه‌ها و اولویت‌های نجات مؤسسه، رویه‌های توافقی نجات و/یا هزینه هر واحد را نیز شامل شوند.

تدوین موافقت‌نامه‌های کمک متقابل بین نهادهای همکاری را در مواقع شرایط اضطراری تسهیل می‌کند. موافقت‌نامه کمک متقابل، توافق کتبی بین مؤسسات است که در آن متعهد می‌شوند در صورت درخواست، با تأمین منابع به یکدیگر کمک کنند. این موافقت‌نامه‌ها پیش از وقوع شرایط اضطراری منعقد می‌شوند.

موافقت‌نامه کمک متقابل حداقل دو مؤسسه را شامل می‌شود که توافق می‌کنند در شرایط اضطراری به یکدیگر کمک کنند.

مرحله آمادگی شامل رویه‌هایی برای ایجاد تمهیدات تأمین مالی نیازهای اضطراری و دریافت و گزارش کمک‌ها یا کمک‌های بلاعوض در شرایط اضطراری خواسته یا ناخواسته است.

۴-۱۰-۴ تدارکات و تجهیزات در شرایط اضطراری و تدارک مجدد

لازم است، تدارکات موردنیاز برای استفاده اولیه به‌راحتی در دسترس بوده و در کیف یا بسته اضطراری قابل حمل یا جابه‌جایی آسان نگهداری شوند.

بسته تجهیزات اضطراری به‌گونه‌ای طراحی شده است که وسایل حفاظتی، اقدامات تخلیه و پایداری برای پاسخ سریع به مجموعه‌ها را دربرمی‌گیرد.

تدارکات اضطراری، تجهیزات حفاظت فردی را شامل می‌شود.

نکته ۱: پیوست ج نمونه‌هایی از تجهیزات حفاظت فردی را ارائه می‌دهد.

برای مقابله با رخداد بحرانی نسبتاً ساده که می‌تواند به چالش‌های جدی‌تری تبدیل شود، باید ترتیبات پاسخ انعطاف‌پذیر، جامع و مقیاس‌پذیر وجود داشته باشد. توصیه می‌شود، تدارکات و تجهیزات در محل در دسترس باشند تا به‌طور مؤثر و فوری به تأثیرات شرایط اضطراری نسبتاً جزئی که مجموعه‌ها را تهدید یا مستقیماً تحت تأثیر قرار می‌دهد، واکنش نشان داده شود.

بسته طراحی شده برای پاسخ فوری باید با منابع بیشتر موجود در محل یا توسط پیمانکاران و فروشندگان تکمیل شود.

فهرست تجهیزات باید تکمیل شده و بازرسی منظمی از تدارکات و تجهیزات اضطراری انجام شود تا از موجود بودن تدارکات و عملکرد صحیح تجهیزات اطمینان حاصل شود.

نوع تجهیزات اضطراری موجود در محل باید به‌صورت دوره‌ای بازبینی شود تا تغییر در ریسک‌ها یا پیشرفت‌های مواد و تجهیزات قابل خریداری را منعکس کند.

نکته ۲: پیوست ج فهرست معمولی از تدارکات را ارائه می‌دهد.

باید فهرستی از تأمین‌کنندگان خدمات ویژه تهیه شود که حفاظت‌گران، پیمانکاران امنیتی، شرکت‌های سامانه‌های اعلام خطر، مراکز حفاظت و مرمت، شرکت‌های کنترل‌کننده کپک و کیفیت هوای داخلی، شرکت‌های وایابی اضطراری و شرکت‌های ترابری را شامل می‌شود.

۴-۱۰-۵ تأسیسات

مؤسسه باید یک مرکز عملیات اضطراری اولیه و یک مرکز جایگزین شامل مکانی برای برگزاری جلسات، مکانی برای انبارش موقت مجموعه‌ها و مکانی برای انجام عملیات درمان و حفاظت ایجاد کند.

اگر ساختمان بسیار کوچک، آسیب‌دیده، غیرایمن یا غیرقابل دسترس باشد، بهتر است برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری مکان‌هایی را در محوطه ساختمان و همچنین مکان‌هایی خارج از آن را مشخص کند.

در تعیین موقعیت‌های مکانی برای تأسیسات جایگزین، برنامه‌ریزان باید عوامل زیر را در نظر بگیرند:

- مکانی که محیطی امن فراهم کند؛

- دسترسی به جاده؛

- فضای کافی؛

- دسترسی به برق و تجهیزات از جمله ژنراتور برق؛

- قابلیت‌های ارتباطی؛

- سطوح امنیتی و دسترسی کنترل‌شده؛

- دسترسی به آب، غذا و سایر ملزومات.

در صورتی که از اتاق‌های سخنرانی یا نمایشگاه‌ها بتوان استفاده اضطراری کرد، برنامه‌ریزان باید اختلالات اضافی ناشی از این فعال‌سازی و ترتیبات لازم برای به‌حداقل‌رساندن این پیامدها را مدنظر قرار دهند. شناسایی پیش‌دستانه مکان‌ها یا اتاق‌های جایگزین این امکان را فراهم می‌کند که مسائلی مانند مقررات آتش‌نشانی و تغییر کاربری مورد بررسی قرار گیرد، نیازهای بیشتر شناسایی شوند و تدارکات یا تجهیزات به‌صورت پیش‌دستانه مستقر شوند.

برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری باید شرایط تعیین این فضاها را در صورت بروز شرایط اضطراری مشخص کند.

لازم است ترتیبات ضروری برای ترابری پیش‌بینی شود.

نکته: الزامات مربوط به اداره و خدمات عمومی، بخشی از برنامه تداوم کسب‌وکار محسوب می‌شود.

یک پیشامد گسترده و بزرگ مقیاس می‌تواند چندین سازمان را به‌طور همزمان تحت تأثیر قرار دهد. برخی از این سازمان‌ها ممکن است موافقت‌نامه‌هایی برای ارائه حمایت متقابل داشته باشند، یا ممکن است متوجه شوند که برای استفاده از فضاهای مشابه با یکدیگر در رقابت هستند. گزینه‌های جایگزین را به‌عنوان بخشی از فرایند برنامه‌ریزی در نظر بگیرید.

۴-۱۰-۶ مستندات و کاربرگ‌ها

مدارک و کاربرگ‌های پشتیبان هر فعالیت باید تهیه شوند.

لازم است فهرستی از مجموعه‌های دارای اولویت، تدوین، بازبینی و به‌روزرسانی شود.

برنامه آمادگی و پاسخ به شرایط اضطراری باید اطلاعاتی در مورد نحوه دسترسی به این فهرست ارائه داده و خطمشی انتشار آن را مشخص کند (به زیربند ۴-۷ مراجعه شود، برای نقشه‌های مکان و طبقات به زیربند ۴-۵ مراجعه شود).

لازم است برای اجرای وظایف زیر، مشخصات فنی و اجرایی تدوین شود:

- ارزیابی مجموعه‌های آسیب‌دیده؛
 - جابه‌جایی، بسته‌بندی و حمل مجموعه‌های آسیب‌دیده؛
 - مرکز عملیات برای پایدارسازی و اسکان موقت مجموعه‌ها؛
 - روش‌های مجاز انجماد؛
 - فنون خشک کردن موردنیاز برای مجموعه‌های کوچک و بزرگ؛
 - پاکسازی مخازن، قفسه‌ها، سالن‌های نمایشگاه و سایر محوطه‌های آسیب‌دیده؛
 - درمان‌های مجاز ضد عفونی؛
 - بازگرداندن مجموعه‌ها؛
 - مستندسازی و رهگیری.
- تمام روش‌ها باید با در نظر گرفتن منابع، طراحی شوند.
- کاربرگه‌ها باید به‌ویژه در مرحله برنامه‌ریزی تهیه شوند و استفاده از افزارهای الکترونیکی برای عملکردهای زیر در نظر گرفته شود:
- رهگیری مجموعه‌ها؛
 - رهگیری منابع؛
 - واگذاری وظایف؛
 - ارزیابی؛
 - ثبت ارتباطات کلیدی، تصمیمات و وقایع؛
 - مجوزهای مالی؛
 - گزارش حضور و غیاب.

۱۱-۴ سازماندهی

مدیریت شرایط اضطراری نیازمند همکاری، هماهنگی و یکپارچه‌سازی است تا اقدامات مکمل و منسجم تمامی گروه‌ها را تسهیل کند و از استفاده کارآمد از منابع مدیریت شرایط اضطراری و اجرای فعالیت‌ها اطمینان حاصل شود. سامانه‌های مدیریت شرایط اضطراری مکمل در تمام سطوح، تلاش‌های هماهنگ‌شده‌ای را برای تسهیل

اقدامات به موقع و مؤثر پیشگیری و کاهش اثرات، آمادگی، پاسخ و وایابی در مواجهه با شرایط اضطراری فراهم می کنند. انسجام اقدامات مبتنی بر وجود نقش ها، مسئولیت ها، اختیارات و ظرفیت های شفاف و مناسب گروه های مدیریت شرایط اضطراری بوده و بر انتظارات، درک و حمایت گسترده استوار است.

برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری برای مجموعه ها فقط یکی از برنامه های اضطراری ضروری در یک مؤسسه است، اما باید با تمامی برنامه های اضطراری مؤسسه سازگار باشد. ضروری است که نقش ها و مسئولیت ها در تمام برنامه های اضطراری از جمله برنامه ریزی های محلی بیرونی، یکسان و هماهنگ باشند.

برنامه آمادگی و واکنش اضطراری باید سامانه های مدیریتی مورداستفاده در مراحل مختلف یک رخداد (مانند هشدار، پاسخ و وایابی) را به تفصیل شرح دهد.

برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری باید شناسایی روش های فعال سازی را شامل شود.

برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری باید مرزهای واضحی از اختیارات را تعیین و مسئولیت های پست های مختلف مدیریتی و نظارتی را در برخورد با مراحل پاسخ و وایابی تعریف کند. این برنامه، به ویژه باید موارد زیر را مشخص کند:

- چه کسی مسئول فعال سازی برنامه است؟

- فعال سازی برنامه به چه کسانی اطلاع داده می شود و چه اطلاعاتی در اختیار آن ها قرار می گیرد؟

- چه کسی مسئول اجرای برنامه است و به چه کسی گزارش می دهد؟

برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری باید مرزهای اختیارات، خط مشی ها و رویه ها را در طول یک شرایط اضطراری در سطح مؤسسه مشخص کند.

راهبردها و رویه های مشروح در برنامه های آمادگی، پاسخ و وایابی باید با سامانه های هشداردهی موجود هماهنگ شوند تا اطمینان حاصل شود که برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری در مراحل اولیه به اجرا درآمده و راهنمایی های لازم برای پاسخ به انواع مختلف هشدارها ارائه می شود.

برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری، رابطه با برنامه های مدیریت شرایط اضطراری و برنامه های تداوم کسب و کار موجود را تشریح می کند.

هماهنگ کننده برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری باید منصوب و مجاز به توسعه، پیاده سازی و به روزرسانی برنامه باشد.

برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری مشخص می کند که واحدها و پاسخ دهندگان مختلف چگونه همکاری کرده و اطلاعات را به اشتراک می گذارند. این برنامه باید فرایند مدیریت ارتباطات، رسانه های ارتباطی مورداستفاده و جریان اطلاعات بین واحدها و پاسخ دهندگان مختلف را مشخص کند. این برنامه، روابط گزارش دهی را برای تمام کارکنان درگیر روشن می کند.

اصول چرخش نیروی کار باید در برنامه به تفصیل شرح داده شده و اصولی برای زمان استراحت و صرف وعده های غذایی را شامل شود.

در صورت لزوم، باید مشاوره سوگ^۱ برای کارکنان در دسترس باشد.

۱۲-۴ مسئولیت‌ها

وظایف، مسئولیت‌ها، اختیارات و منابع خاص باید به‌وضوح تعریف شوند و میان حوزه واحد تصمیم‌گیری و حوزه واحد عملیاتی، تمایز قائل شد. مؤسسات با تعداد کارمندان کم باید نیاز احتمالی به پشتیبانی را در نظر بگیرند.

نکته ۱: زیربند ۴-۱۰-۳ اطلاعاتی درباره چارچوب مالی و اداری برای استفاده فروشندگان یا توافق‌های احتمالی کمک متقابل، ارائه می‌دهد.

مسئولیت‌ها و وظایف در حوزه واحد تصمیم‌گیری ممکن است پیش‌تر در برنامه مدیریت بحران مستند شده باشند. هماهنگ‌کننده برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری باید از رویه‌های موجود، مطلع شود.

مسئولیت‌های واحد تصمیم‌گیری شامل موارد زیر است:

- فعال‌سازی برنامه پاسخ برای مجموعه‌ها؛
 - به‌عهده گرفتن فرماندهی کلی؛
 - دستور تخلیه مجموعه‌ها؛
 - درخواست کمک بیرونی؛
 - برقراری ارتباط با رسانه‌ها و ذی‌نفعان ازجمله وام‌دهندگان؛
 - مشاوره به همه کارکنان؛
 - هشدار به کارگزاری‌های بیرونی؛
 - تخصیص بودجه.
- مسئولیت‌های واحد عملیاتی شامل موارد زیر است:
- ارتباط بین برنامه‌های مختلف؛
 - بسیج گروه‌های پاسخگو؛
 - تأیید تکمیل تخلیه؛
 - هماهنگی فعالیت‌های گروه‌های مختلف ازجمله گروه‌های پاسخگو.
- مسئولیت‌های گروه پاسخ اضطراری شامل موارد زیر است:
- ارزیابی پیشامد و نیازها؛
 - ایمن‌سازی؛

¹ greif counselling

- تضمین بهداشت، رفاه و ایمنی؛

- تخلیه؛

- پایدارسازی مجموعه‌ها؛

- پایش مستمر شرایط محیطی در محوطه‌های آسیب‌دیده انبارش؛

- بازرسی؛

- اطلاع‌رسانی و انتشار؛

- مدیریت منابع؛

- پشتیبانی.

نکته ۲: به پیوست ۳ مراجعه شود.

کارگروه شرایط اضطراری باید نقش‌ها و مسئولیت‌ها را تعیین کرده و مدیریت آن را تأیید کند.

مسئولیت‌ها باید به‌وضوح با اهداف اضطراری و وظایف مشخص‌شده و چارچوب سازمانی همسو باشند. برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری، فرایند تصمیم‌گیری و صحنه‌گذاری را برای تمام مراحل از جمله آمادگی، پاسخ و وایابی مشخص می‌کند.

مسئولیت‌ها باید براساس انتظارات واقع‌بینانه از مدیریت و کارکنان تعیین شوند.

نقش‌ها و مسئولیت‌ها باید به‌گونه‌ای شرح داده شود که تمام عملکردها و وظایف موردنیاز پوشش داده شده و هیچ‌گونه هم‌پوشانی وجود نداشته باشد. باید حدود مسئولیت‌ها در اجرای نقش‌ها مشخص شود. شرح مسئولیت‌ها باید مواجهه با خطر^۱ و رفاه کارکنان را در نظر بگیرد.

برنامه جانشینی باید مستند شود. برای هر نقش کلیدی لازم است حداقل یک جانشین مشخص شود. تعیین کارکنان کلیدی شامل تفویض اختیار و تعریف ترتیب جانشینی است. تفویض اختیارات تضمین می‌کند که مسئولان برای انجام وظایف اضطراری خود آموزش دیده‌اند.

صلاحیت‌های موردنیاز و کارکنان واجد شرایط برای وظایف مشخص‌شده باید تعیین شوند.

اطمینان حاصل شود که همه کارکنان در مورد استفاده مناسب از کپسول‌های آتش‌نشانی آموزش دیده‌اند و همه از رویه‌های هدایت سریع مدیران تأسیسات به محل شیرفلکه^۲ و کلیدها در صورت لزوم آگاهی دارند.

فهرست به‌روزشده‌ای از کارکنان کلیدی و گروه پاسخ با شماره تلفن‌هایی برای تماس با آن‌ها خارج از ساعات کاری باید نگهداری شود.

¹ danger

² valve

توصیه می‌شود، اطلاعات تماس مرتبط برای همه کارکنان گروه پاسخ، همچنین کارگزاری‌ها^۱ و کارشناسان در دسترس باشد.

۱۳-۴ آموزش

۱-۱۳-۴ کلیات

فعالیت‌های پاسخ و وایابی در شرایط اضطراری باید در قالب خط‌مشی و برنامه آموزشی با هدف افزایش آگاهی، اعمال رویه‌های عملیاتی و آزمون برنامه تدوین شود.

برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری باید اقداماتی را برای افزایش آگاهی درباره انواع احتمالی شرایط اضطراری در تمام سطوح سلسله‌مراتبی و میان همه حرفه‌ها ایجاد کند.

برنامه‌های آموزشی باید به صورت دوره‌ای تکرار شوند تا سطح بالایی از درک درباره تهدیدها، اثرات آن‌ها و برنامه‌های کاهش ریسک، حفظ شود.

برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری باید اقداماتی برای حفظ آگاهی مستمر، تعهد و اشتیاق ایجاد کند. هر کارمند باید با اصول اصلی برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری، از جمله سامانه‌های هشدار، گزینه‌های نجات مواد مجموعه‌ها، رویه‌های گزارش‌دهی و رهگیری آشنا شود.

نکته: در هنگام ارائه آموزش‌ها، استفاده از منابع گسترده، بریده‌های مطبوعاتی، تصاویر و فیلم‌های مربوط به شرایط اضطراری در سایر مؤسسات می‌تواند مفید باشد.

۲-۱۳-۴ تمرین و آزمون برنامه

برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری باید دربرگیرنده تدوین و اجرای یک برنامه آموزشی باشد تا از رویه‌های اضطراری و پاسخ، پشتیبانی شود. تمرین‌ها باید به گونه‌ای طراحی شوند که یا عناصر ضروری منفرد، یا عناصر به هم پیوسته یا کل برنامه را مورد آزمون قرار دهند.

نکته: زیربند ۴-۱۰-۳ اطلاعاتی درباره چارچوب مالی و اداری برای استفاده فروشنده‌ها یا توافق‌نامه‌های احتمالی کمک متقابل ارائه می‌دهد. هدف اصلی تمرین، افزایش دانش و مهارت‌های کارکنان و آزمایش اثربخشی برنامه است. هدف ثانویه، شناسایی حوزه‌هایی است که به آموزش یا برنامه‌ریزی بیشتر نیاز دارند.

آموزش باید شامل آموزش حضوری کارکنان، داوطلبان و اعضای هیئت مدیره باشد.

تناوب و دامنه آموزش باید مشخص شود. تمرین منظم لازم است حداقل سالانه انجام شود. هنگام استخدام کارکنان جدید، تغییر وظایف شغلی، جابه‌جایی مجموعه‌ها، به‌روزرسانی یا تجدیدنظر در رویه‌ها، یا زمانی که تمرین‌ها نشان‌دهنده عملکرد ناکافی باشند، به آموزش بیشتر نیاز است. آموزش‌ها را می‌توان از طریق شبکه‌های امدادی مشترک یا سایر مراجع آموزشی کسب کرد.

انواع مختلف تمرینات شامل موارد زیر است.

¹ agencies

- اعضای گروه پاسخ در شرایط اضطراری باید آموزش‌های مختص به وظایف محوله را دریافت کنند. آموزش کارکنان گروه پاسخ در شرایط اضطراری شامل موضوعات مرتبط با نقش آن‌ها از جمله موارد زیر است:

- جابه‌جایی و حمل منابع آسیب‌دیده؛

- تخلیه منابع سالم؛

- بسته‌بندی؛

- رویه‌های رهگیری؛

- گزارش‌دهی؛

- تمرین مهارت‌ها یا درمان‌های تخصصی.

- این تمرینات ممکن است براساس تمرینات شبیه‌سازی شده استفاده شوند. تمرین شامل یک فرآیند واقعی و یک خط زمانی است. از شرکت‌کنندگان انتظار می‌رود که با برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری آشنا باشند و از آن‌ها دعوت می‌شود تا در آزمون عملکرد برنامه شرکت کنند.

- تمرین‌های عملیاتی برای آزمون رویه‌ها، آمایش و تأسیسات فیزیکی مفید بوده و می‌توانند به‌طور تصادفی یا در بازه‌های زمانی مشخص برگزار شوند. این تمرین‌ها می‌توانند با مشارکت سازمان‌های پاسخگوی اضطراری بیرونی نیز انجام پذیرند.

تهیه و آماده‌سازی تمرینات باید مبتنی بر مستندات زیر باشد:

- اهداف تمرین؛

- روش‌شناسی؛

- فرآیند اساسی؛

- کاربرگ ارزیابی.

سوابق تمرینات از جمله نام و وظایف شرکت‌کنندگان، تاریخ، نوع تمرین و نتایج باید نگهداری شود.

۴-۱۳-۳ توجیه و ارزیابی

جلسه توجیهی باید بلافاصله پس از انجام تمرین یا آزمون، برگزار شود.

گزارش تمرین بر اساس گزارش توجیهی پسا عملیاتی و نظرات مکتوب شرکت‌کنندگان کلیدی تهیه می‌شود. همچنین باید نظرات ناظران را نیز اخذ کرد.

گزارش تمرین باید توصیه‌هایی برای بهبود برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری را شامل شود.

نکته: نظرات ناظران خارج از مؤسسه که در زمینه برنامه‌ریزی شرایط اضطراری تخصص دارند، منابع ارزشمندی برای بهبود برنامه محسوب می‌شوند.

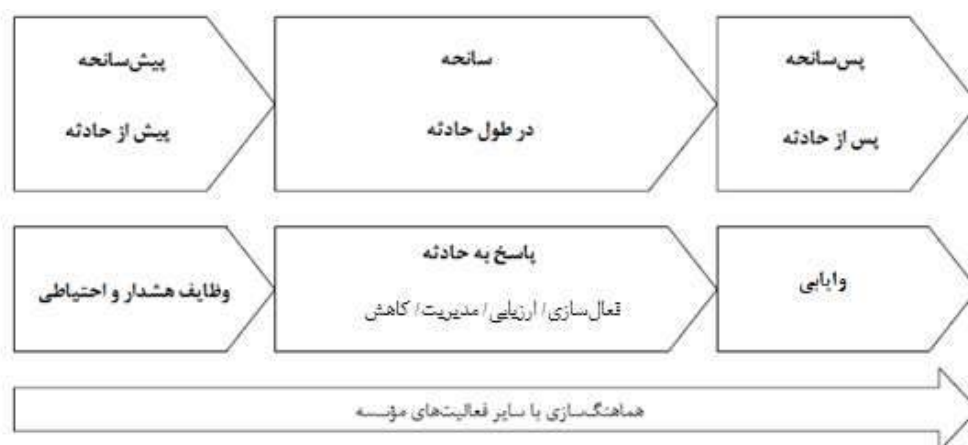
۵ پاسخ و وایابی

۱-۵ اصول پاسخ و وایابی مؤثر

هر موقعیت اضطراری منحصر به فرد است و رویکرد پاسخ به طور قابل توجهی بسته به مکان حادثه، منابع و کارکنان درگیر، شرایط آب و هوایی و سایر متغیرها، متفاوت خواهد بود.

شرایط اضطراری می تواند شامل سه مرحله پیش سانحه، سانحه و پس سانحه باشد که در شکل ۲ نشان داده شده است.

نکته: مرحله پیش سانحه همیشه اتفاق نمی افتد.



شکل ۲- سه مرحله شرایط اضطراری

هدف مرحله پاسخ، کسب کنترل، محدودسازی گسترش شرایط اضطراری و به حداقل رساندن آسیب های بیشتر به مجموعه ها و محیط آنها است. این مرحله تعیین می کند که چه زمانی شرایط برای شروع فرایند وایابی، ایمن خواهد بود.

مرحله پاسخ اولیه بلافاصله پس از یک رخداد آغاز می شود. مدت زمان مورد نیاز برای وایابی به گستره و شدت شرایط اضطراری، سطح آمادگی مؤسسه، آسیب پذیری و دسترسی به ساختمان آسیب دیده، آسیب پذیری و دسترسی به مجموعه های آسیب دیده و منابع بستگی دارد که به صورت فوری یا به صورت محلی در دسترس هستند.

مرحله پاسخ اولیه می تواند شامل دو بخش باشد.

- پاسخ توسط خدمات اضطراری (آتش نشانی، پلیس و آمبولانس). این پاسخ بر رویه های داخلی اولویت دارد.

- پاسخ از سوی کارکنان داخلی سازمان از طریق بسیج امدادگران^۱ در منطقه آسیب‌دیده با پشتیبانی و هماهنگی مناسب کارکنان کلیدی.

ترتیب مراحل می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- تصمیم‌گیری برای فعال‌سازی برنامه؛

- هشدار به افراد موردنیاز برای حضور در محل؛

- فعال‌سازی فرایند ارتباطات.

اگر یک رخداد مانند طوفان در شرف وقوع باشد، باید از مرحله پیش‌سازحه برای آماده‌سازی اقدامات مراحل بعدی استفاده شود.

این برنامه باید وظایف احتیاطی زیر را مشخص کند:

- هشدار و تخلیه افراد و/یا مجموعه‌ها؛

- ایجاد آمادگی عملیاتی؛

- شناسایی مجموعه‌های بالقوه آسیب‌پذیر؛

- استقرار پیش‌دستانه منابع برای حفاظت از مجموعه‌ها؛

- آماده‌سازی منابع برای نجات و پایدارسازی مجموعه‌های آسیب‌دیده؛

- محدودسازی دسترسی به محوطه‌های احتمالاً آسیب‌پذیر؛

- آماده‌سازی منابع برای حفاظت از کارکنان در طول تخلیه و وایابی.

۲-۵ پاسخ به شرایط اضطراری

۱-۲-۵ سطوح فرماندهی

سلسله‌مراتب اعمال و تفویض اختیار از مدیریت ارشد به گروه‌های پاسخگو باید اجرا شود. دستورات به‌صورت نزولی در طول زنجیره فرماندهی جریان می‌یابد و پاسخ به‌صورت صعودی انجام می‌شود.

لازم است، خطوط ارتباطی و اختیارات درون گروهی و میان گروهی از پیش، تعیین و توافق شده باشند.

رهبران گروه باید با نقشی تعریف‌شده منصوب شوند و دستورالعمل‌های دقیق و الزامات گزارش‌دهی در اختیار آن‌ها قرار گیرد.

¹ first responders

۵-۲-۲ مدیریت و هماهنگ‌سازی مرحله پاسخ

مرحله پاسخ می‌تواند توسط آتش‌نشانی یا سایر گروه‌های امدادگر هماهنگ شود و دسترسی کارکنان مؤسسه به منطقه آسیب‌دیده ممنوع شود.

دستورالعمل‌های مربوط به اقدامات اولویت‌دار باید آماده باشد تا به ستاد فرماندهی ابلاغ شود (به زیربندهای ۴-۸ و ۴-۱۰-۳ مراجعه شود).

هماهنگ‌کننده برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری برای حفاظت از مجموعه‌ها باید در اسرع وقت بسیج شود تا اقدامات لازم را برای محافظت از مجموعه‌ها، نجات منابع آسیب‌دیده مجموعه‌ها و پایش شرایط محیطی مناطق انبارش آسیب‌دیده انجام دهد.

مرحله پاسخ شامل بسیج خدمات اضطراری و امدادگران در منطقه آسیب‌دیده و فعال‌سازی مرکز عملیات خارج از محل می‌شود.

اولویت نخست در هر شرایط اضطراری، ایمنی کارکنان، امدادگران و سایر افراد در معرض مخاطرات ناشی از شرایط اضطراری است.

بهتر است هیچ کارمند، بازدیدکننده یا پیمانکار در محل بدون داشتن آموزش یا صلاحیت لازم، اقدام به عملیات پاسخ در شرایط اضطراری نکند زیرا این امر ممکن است جان او یا دیگران را به خطر بیندازد.

یک رابط ارتباطی باید تعیین شود تا وظیفه انتقال اطلاعات و تسهیل ارتباط بین گروه‌های جداگانه را بر عهده بگیرد.

توصیه می‌شود، سرپرست گروه‌ها از میان افرادی انتخاب شوند که دارای تجربه آموزشی و آشنایی با رویه‌ها و کاربرگه‌های اضطراری باشند.

گروه پاسخ باید توسط هماهنگ‌کننده برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری در مورد نیازهای ارزیابی، راهبرد و رویه‌های پاسخ، اولویت‌های قابل‌رعایت و مسائل ایمنی، توجیه شود. تجهیزات حفاظت فردی مناسب باید متناسب با زمینه توزیع شود. استراحت‌های دوره‌ای باید تعیین و اجرا شود.

رویه‌های گزارش‌دهی به ستاد فرماندهی باید مشخص شود.

۵-۲-۳ ارزیابی‌ها

در مراحل اولیه شرایط اضطراری، باید اطلاعات دقیق و به‌هنگام برای تصمیم‌گیری مؤثر ارائه شود.

ارزیابی اولیه پیشامد، فرایند جمع‌آوری اطلاعات پس از وقوع شرایط اضطراری است و برای تخمین تلفات یا خسارات واقعی یا پیش‌بینی‌شده و نیاز به پاسخ، وایابی و پیشگیری در آینده است.

در مناطق آسیب‌دیده‌ای که اولویت‌های مشخصی تعیین نشده است، تصمیم‌گیری درباره اینکه کدام منابع وایابی یا در محل محافظت شوند، مستلزم ارزیابی این است که کدام فقره‌ها بیشتر در معرض ریسک آسیب یا نیازمند تثبیت فوری هستند.

بنابراین در طول پاسخ اولیه به شرایط اضطراری، مهم است که بتوان به سرعت موقعیت‌ها را طبقه‌بندی کرد تا تمام کارکنان پاسخگو در شرایط اضطراری که بعداً درگیر می‌شوند، ماهیت و گستره بالقوه شرایط اضطراری و طیف کامل کارکنان پاسخگو، صلاحیت‌ها و تجهیزات موردنیاز را درک کنند.

نظام طبقه‌بندی پیشامدها که در زیربند ۴-۳ توضیح داده شده است، به منظور انتقال سریع سطح پاسخ موردنیاز به پاسخ‌دهندگان و سایر ذی‌نفعان طراحی شده است.

به محض امکان و پس از پاسخ اولیه به شرایط اضطراری، طبقه‌بندی پیشامد باید توسط اولین پاسخ‌دهنده(گان) به پیشامد یا توسط کارکنانی که با رویداد آشنایی بیشتری دارند و با مشورت امدادگران و/یا هماهنگ‌کننده پیشامد، انجام شود. طبقه‌بندی‌ها و اقدامات بعدی ممکن است با تأیید هماهنگ‌کننده پیشامد و براساس اطلاعات جدید یا اصلاح‌شده، موردبازنگری قرار گیرند.

دو نوع ارزیابی می‌توانند به صورت هم‌زمان انجام شوند: ارزیابی تأثیر و ارزیابی نیازها.

- ارزیابی تأثیر، به بررسی نحوه اثرگذاری مخاطرات بر مجموعه‌ها و محیط آن‌ها می‌پردازد. این ارزیابی باید اطلاعاتی درباره آسیب‌ها یا تلفات ناشی از تماس مستقیم با مخاطره و آسیب‌ها یا تلفات غیرمستقیم ناشی از رخداد را گردآوری کند.

- ارزیابی نیاز به میزان و اولویت‌های نجات و پایدارسازی موردنیاز برای مجموعه‌ها می‌پردازد.

ارزیابی باید برای تعیین کمبودهای ظرفیت منابع و اقدامات لازم برای رفع هرگونه کمبود انجام شود.

بسته به گستره رخداد، ارزیابی می‌تواند از ۱۰ دقیقه تا چند روز پس از آن به طول بینجامد. بلافاصله پس از رخداد لازم است پاسخ سریع داده شود تا از تخریب مجموعه‌های در معرض خطر قریب‌الوقوع جلوگیری شده و از آسیب‌های بیشتر پیشگیری شود.

ارزیابی باید یکپارچه و استاندارد باشد تا امکان مقایسه و تکرارپذیری آن فراهم شود. داده‌های ساختمان‌ها باید با استفاده از کاربرگه‌های ارزیابی از پیش تهیه‌شده، تولید شوند.

ارزیابی باید شواهد آسیب را با عکس، فیلم و گزارش‌های مکتوب، مستند کند. کاربرگه‌های ارزیابی باید مختصر باشند و به راحتی تکمیل شوند.

نتایج ارزیابی باید به افراد مسئول تصمیم‌گیری عملیاتی، ارجاع داده شود. ارزیابی باید اطلاعات درخواستی را در اختیار واحد تصمیم‌گیری ارتباطات قرار دهد.

۴-۲-۵ تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی

۴-۲-۵-۱ کلیات

در شرایط اضطراری، امکان محافظت یکسان از تمامی فقره‌های مجموعه وجود ندارد؛ بنابراین اولین مرحله پاسخگویی، اولویت‌بندی اقدامات خواهد بود. پاسخ باید براساس برنامه پاسخ هدایت شده و اطمینان حاصل کند که این برنامه با شرایط جاری، انطباق دارد.

باید سابقهٔ جامعی از تمامی رخدادهای، تصمیمات، استدلال‌های پشت تصمیمات کلیدی و اقدامات انجام‌شده نگهداری شود. گزارش روزانه باید به ترتیب زمانی نگهداری شود. این گزارش، رد ممیزی (مسیر حسابرسی) را فراهم خواهد کرد.

برای ایفای این نقش باید یک فرد مشخص تعیین شود.

نکتهٔ ۱: سایر گزارش‌های روزانه می‌توانند توسط افراد مسئول اقدامات در حوزه‌های دیگر، تکمیل شوند.

نکتهٔ ۲: جدول چ-۲ در پیوست چ نمونه‌ای از کاربرگهٔ گزارش روزانه را ارائه می‌دهد.

۵-۲-۴-۲ اولویت‌بندی (تریاز)

اولویت‌بندی (تریاز) به روش‌های مورد استفاده برای ارزیابی شدت آسیب در مدت زمان کوتاه پس از وایابی فقره‌ها، تعیین اولویت‌ها و انتقال هر فقره به محل مناسب برای پایدارسازی وضعیت، اشاره دارد.

ثبت علائم رطوبتی به تنهایی برای شناسایی مدارک به شدت آسیب‌دیده در شرایط اضطراری مناسب نیست. در فرایند اولویت‌بندی باید چندین عامل در نظر گرفته شود، از جمله:

- نبود تخریب مستمر با ریسک از دست رفتن هنگام خشک شدن (مانند مرکب‌های محلول و کاغذهای پوشش‌دار)؛

- مقدار مواد آسیب‌دیده؛

- امکان خشک کردن طبیعی؛

- امکان انجماد؛

- مواد غیرقابل نجات؛

- نیاز به درمان خاص یا بررسی^۱ توسط متخصص.

فرایند اولویت‌بندی باید با رویه‌های رهگیری سازگار باشد (به زیربند ۵-۴-۲-۵ مراجعه شود).

۵-۲-۴-۳ امکانات

اتاق یا محل جایگزین به فضایی اطلاق می‌شود که مجموعه‌ها می‌توانند برای چند ساعت، چند هفته یا حتی مدت زمان طولانی‌تر در آن نگهداری و/یا مورد درمان قرار گیرند. استقرار در محل جایگزین باید با برنامه‌ریزی تخلیه هماهنگ باشد.

در رخدادهای بدون اخطار قبلی، استفاده از امکانات موجود در محل باید در موارد زیر مدنظر قرار گیرد:

- هنگامی که فرصتی برای تخلیه پیش از وقوع مخاطره وجود ندارد؛

- هنگامی که جابه‌جایی مجموعه‌ها آن‌ها را در معرض آسیب بیشتر یا شرایط خطرناک قرار می‌دهد؛

¹ examination

- هنگامی که میزان ریسک فوری، نامشخص است.

مزایای نگهداری مجموعه‌ها در محل به نوع رخداد و تأثیرات آن بر ساختمان یا مجموعه‌ها بستگی دارد. در برخی موارد، تخلیه فوری و توزیع مجموعه‌ها در مکان‌های مختلف می‌تواند مناسب‌ترین گزینه باشد.

پس از شناخت ریسک، باید درباره مدت زمانی که مجموعه‌ها می‌توانند در محل باقی بمانند، امکان تخلیه (مانند اینکه ساختمان به اندازه کافی برای ورود پایدار است، مجموعه قابل جابه‌جایی است) و اینکه آیا تخلیه ضروری است و می‌توان آن را بدون قراردادن مجموعه‌ها در معرض ریسک‌های بیشتر انجام داد، تصمیم‌گیری شود.

دسترسی کارکنان باید به مخزن‌های خارج از محل مؤسسه برای بازرسی‌های دوره‌ای، تهیه فهرست موجودی و انجام عملیات درمان فراهم باشد. برنامه‌ریزی باید اقدامات زیر را شامل شود:

- حذف مخاطرات موجود؛

- اجرای اقدامات حفاظتی برای ایمنی و سلامت؛

- کنترل و ایمن‌سازی مخازن آسیب‌دیده؛

- حفاظت از فقره‌های مجموعه بدون ایجاد هر نوع آسیب در طول فرایند وایابی؛

- آماده‌سازی منابع مجموعه برای انتقال آن‌ها به مکان‌های درون یا بیرون از مؤسسه؛

- اولویت‌بندی (تریاژ)؛

- تعیین گزینه‌های درمانی برای فقره‌های آسیب‌دیده براساس نوع و میزان آسیب و منابع موجود؛

- آماده‌سازی فضاهای کاری مناسب برای عملیات وایابی.

۵-۴-۴-۴ تغییر مکان منابع مجموعه

هدف از تغییر مکان، انتقال مجموعه‌ها از محل خطر بالقوه به مکانی امن‌تر است. این اقدام می‌تواند در زمان پیش‌ساخته یا در طول پیشامد انجام شود.

نکته ۱: زیربندهای ۴-۱۰-۳ و ۴-۱۰-۴ اطلاعاتی را در مورد موافقت‌نامه از پیش تنظیم‌شده برای تغییر مکان مجموعه‌ها ارائه می‌دهند.

برنامه‌ریزی باید شامل این باشد که چه تعداد از مجموعه‌ها را می‌توان به محل دیگری در درون ساختمان منتقل کرد.

تصمیم برای تغییر مکان یا حفاظت در محل باید به سرعت اتخاذ شود. این تصمیم باید براساس ارزیابی تهدید علیه یکپارچگی مجموعه‌ها و/یا تأثیر رخداد باشد. ارزیابی همزمان با پیشرفت رخداد انجام می‌شود و با برنامه‌ریزی ارتقا می‌یابد.

مزایا و چالش‌های تغییر مکان منابع و همچنین گزینه انتقال مجموعه‌ها به محلی دیگر در ساختمان یا حفاظت در محل باید ارزیابی شود.

برنامه‌ریزی تغییر مکان باید متناسب با سطح ریسک شناسایی شده باشد. لازم است، تغییر مکان در طیف وسیعی از ریسک‌ها در نظر گرفته شود، از جمله:

- مخاطرات طبیعی (سیل‌های ساحلی، سیلاب‌های رودخانه‌ای یا آب‌های سطحی، شکست سدها، آتش‌سوزی جنگل‌ها)؛

- مجاورت با آتش‌سوزی یا پاکسازی بمب‌ها؛

- درگیری‌های نظامی؛

در برخی ریسک‌ها لازم است نقطه شروع تصمیم‌گیری برای تغییر مکان، حفاظت در محل یا انتقال مجموعه‌ها به محل دیگری در ساختمان تعیین شود.

این تصمیم به عوامل مختلفی بستگی دارد، از جمله:

- سلامت و ایمنی نیروی انسانی؛

- امکانات در دسترس؛

- ظرفیت مسیرهای خروج از منطقه آسیب‌دیده؛

- ریسک‌های ریزش ساختمان.

برخی مسائل مقطعی در برنامه‌ریزی تخلیه وجود دارد. این موارد شامل ثبت مجموعه‌ها، تدارکات، امنیت و اختلال در فعالیت‌های جاری است.

پیش از تصمیم به تغییر مکان مجموعه‌ها، مؤسسه باید ریسک‌های احتمالی در مسیرهای تخلیه شناسایی شده از جمله سیل، ناآرامی‌های مدنی یا تظاهرات را بررسی کند. شدآمد^۱ (ترافیک) ساکن می‌تواند مجموعه‌ها را در معرض ریسک بیشتری قرار دهد؛ بنابراین باید با هماهنگی پلیس، اقداماتی برای حفظ جریان شدآمد (ترافیک) در مسیرهای تخلیه انجام شود.

ارتباطات و به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات برای تضمین تخلیه مؤثر و امنیت مجموعه‌ها در طول انتقال و ورود و خروج از ساختمان مهم است.

نکته ۲: پیوست اطلاعاتی در مورد نقش‌ها و مسئولیت‌ها را در طول تغییر مکان ارائه می‌دهد.

۵-۴-۲-۵ رهگیری

رهگیری، مؤلفه‌ای کلیدی در برنامه پاسخ به شرایط اضطراری است.

رویه‌های رهگیری باید برای مستندسازی هر نوع جابه‌جایی مجموعه‌ها اجرا شوند. رهگیری باید منجر به تهیه و آزمون پیش‌دستانه رویه‌ها و کاربرگ‌ها شود.

رویه‌ها و کاربرگ‌های رهگیری باید با خط‌مشی ایمنی مؤسسه و شرایط اضطراری همسو باشند.

¹ traffic

کاربرگه‌های رهگیری باید در صورت امکان شامل تعیین اولویت‌های اقدام در طول مراحل پاسخ و وایابی باشد. رویه‌های رهگیری باید بازگرداندن مجموعه‌ها را پس از درمان تسهیل کنند. نکته: تهیه فهرستی از تک‌تک فقره‌ها ممکن است در شرایط اضطراری قابل اجرا نباشد.

۵-۲-۵ کار با پیمانکاران و بخش‌های داوطلبانه

می‌توان پیمانکاران را به صورت هماهنگ با گروه پاسخ در شرایط اضطراری یا به عنوان جایگزین به کار گرفت. توصیه می‌شود، گروه پاسخ در شرایط اضطراری بر فعالیت‌های پیمانکاران و کارکنان آن‌ها نظارت داشته باشد. باید یک رابط با پیمانکار تعیین شود. مؤسسه باید بازخوردهای لازم را به پیمانکاران ارائه دهد.

بخش‌های داوطلبانه و سازمان‌های حرفه‌ای می‌توانند نقش مهمی در ارائه کمک در مرحله پاسخ داشته باشند. همکاری با بخش‌های داوطلبانه مستلزم وجود موافقت‌نامه‌های کاری مشترک از پیش تعیین شده است. مدیریت داوطلبان که بهتر است شامل آموزش‌های پایه برای آن‌ها باشد، برای پیشگیری از آسیب به مجموعه‌ها یا صدمه به داوطلبان ضروری است. رویه‌های کاری باید شامل ثبت نام افرادی باشد که مجوز ورود به مناطق آسیب‌دیده را دارند و روش‌های مشخصی برای شناسایی این افراد وجود دارد.

۵-۳ وایابی در شرایط اضطراری

۵-۳-۱ اصول

وایابی زمانی شروع می‌شود که مشخص شود شرایط اضطراری به پایان رسیده است؛ برای مثال: آتش خاموش شده است، نشت‌ها متوقف و مهار شده‌اند و هر موقعیت دیگری که باعث شود شرایط اضطراری تحت کنترل کامل باشد و احتمال باز-رخداد شرایط اضطراری به حداقل رسیده باشد.

وایابی فرایند بازگرداندن محل وقوع شرایط اضطراری و مجموعه‌های آسیب‌دیده به شرایط پایدار و قابل استفاده پس از شرایط اضطراری است. اقدامات وایابی اغلب مدت‌ها پس از خود پیشامد ادامه می‌یابند. هر شرایط اضطراری یک رخداد منحصر به فرد است که نیازمند ارزیابی دقیق می‌باشد. از آنجاکه وایابی ممکن است مدت زمان زیادی به طول بیانجامد، تهیه برنامه راهبردی برای شناسایی و حفاظت یا پایدارسازی مجموعه‌های آسیب‌پذیر و شدیداً آسیب‌دیده، حائز اهمیت است. در عمل، مراحل وایابی همیشه از یک جدول زمان‌بندی دقیق و از پیش تعریف شده پیروی نمی‌کند. با این حال، چندین مرحله وجود دارد که طی می‌شود.

فرایند وایابی شامل موارد زیر است:

- پیگیری ارتباط با کارکنان پاسخ در شرایط اضطراری از جمله اطلاع‌رسانی به هر سازمان بیرونی یا کارکنان پاسخ در شرایط اضطراری که در طول شرایط اضطراری از وقوع آن مطلع شده بودند؛

- راهبردهای کاهشی برای پیشگیری از تبدیل مخاطرات به شرایط اضطراری، کاهش یا اجتناب از اثرات شرایط اضطراری بر مجموعه‌ها و محیط آن‌ها؛
 - ارزیابی نیازها و اولویت‌های مجموعه؛
 - پاکسازی یا تعویض تمام تجهیزات اضطراری و اطمینان از آمادگی تمام تجهیزات اضطراری برای استفاده؛
 - اقدامات حفاظتی، جایگزینی، و/یا قالب‌بندی مجدد فقره‌های آسیب‌دیده مجموعه.
- این مرحله هم مجموعه‌هایی را که مستقیماً آسیب دیده‌اند و هم آن‌هایی را که به‌طور غیرمستقیم تحت‌تأثیر قرار گرفته یا تهدید شده‌اند، در نظر می‌گیرد.
- این برنامه براساس اولویت‌های کار حفاظتی، بهترین روش‌ها و گزینه‌ها و برآورد هزینه‌ها تدوین می‌شود.

۵-۳-۲ مدیریت و هماهنگی

- مدیریت وایابی باید شامل اقدامات انجام شده پیش، هنگام و پس از هر رخداد باشد.
- نکته ۱:** موفقیت اقدامات عملیاتی در مرحله وایابی به تصمیمات و اولویت‌های تعیین شده در طول پاسخ اولیه به شرایط اضطراری بستگی دارد.
- مشخصات خشک کردن و پاکسازی ساختمان و مجموعه‌ها باید با هماهنگ‌کننده برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری برای مجموعه‌ها و کارشناس بیمه موردبحث قرار گیرد.
- در صورت آسیب به ساختمان، فرایند وایابی ممکن است تحت نظارت مدیریت ساختمان باشد.
- در هر صورت، کارگروه وایابی باید هماهنگ‌کننده برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری را برای وایابی مجموعه‌ها دربرگیرد تا پاسخگوی نیازهای مجموعه‌ها باشد.
- در برخی شرایط، ممکن است وایابی توسط مدیر ساخت‌وساز پاسخگو به کارشناس بیمه، نظارت شود. در این صورت و برای کنترل بهتر کارها و هزینه‌ها، مدیر داخلی انتخاب می‌شود.
- برآورد هزینه‌های خشک کردن و پاکسازی ساختمان و مجموعه‌ها باید آماده و در دسترس همه ذی‌نفعان ازجمله کارشناس بیمه و تصمیم‌گیرندگان باشد. برآورد هزینه‌ها باید مشاوره حفاظتی برای ارزیابی اقدامات بعدی را نیز شامل شود.

نکته ۲: مداخلات مربوط به کارهای تحت‌پوشش بیمه با توافق بیمه‌گر تعیین می‌شود.

- ارائه خدمات وایابی زمانی به‌صورت مؤثرتر انجام می‌شود که توسط یک گروه هماهنگی منسجم متشکل از هماهنگ‌کننده مشخص، مدیریت شود.
- مدیریت منابع باید مدیریت تمام منابع فیزیکی موردنیاز برای ارائه خدمات وایابی مؤثر را شامل شود. این منابع، مکان‌ها، تجهیزات، خودروها، لوازم اداری، سوابق، منابع مالی، کارکنان و داوطلبان را دربرمی‌گیرد.
- خدمات‌رسانی عمومی ممکن است به تدریج، بسته به میزان نیازهای وایابی ارائه شود و باید با عملیات وایابی جاری، هماهنگ باشد.

منابع فیزیکی کافی برای انجام وظایف محوله به گروه‌های وایابی ضروری است. مدیریت این منابع تأمین مستمر، مسئولیت خرید، اجاره، نگهداشت و بازگرداندن آن‌ها را شامل می‌شود.

کارکنان وایابی بخشی از یک گروه چندرشته‌ای هستند. مراقبت و پشتیبانی باید برای گروه‌های وایابی که در شرایط دشوار مشغول به کار هستند، ارائه شود.

جلسات توجیهی و پشتیبانی روانی باید به صورت روزانه برگزار شود تا جزئیات تجربیات کسب‌شده و سلامت روانی و جسمی کارکنان تضمین شود.

نکته ۳: زیربند ۴-۱۰-۳ اطلاعاتی را در مورد تأمین مالی وایابی ارائه می‌دهد.

۳-۳-۵ ارزیابی

ارزیابی یک فرایند مستمر در طول مرحله وایابی محسوب می‌شود.

این ارزیابی اولویت‌ها را برای اقدامات بعدی از جمله موارد زیر مشخص می‌کند:

- پاکسازی و نظافت؛

- برچسب‌گذاری، پوشه‌گذاری و جعبه‌گذاری مجدد؛

- حفاظت؛

- پایدارسازی شرایط برای ایجاد جایگزین‌ها؛

- جایگزینی.

ارزیابی باید با آگاهی کامل از وضعیت قانونی مجموعه‌ها انجام شود. این ارزیابی شامل مقایسه هزینه‌ها براساس نیازهای حفاظتی و فرآیندهای مختلف خواهد بود.

ارزیابی در مورد فقره‌های خاص می‌تواند با مشارکت مراکز حفاظت یا مشاوران حفاظت صورت پذیرد.

ارزیابی باید به تهیه گزارش‌های تخصصی برای اهداف برنامه‌ریزی منجر شود.

۳-۴-۵ برنامه‌ریزی عملیات

این مرحله دوره‌ای از ساعات اولیه پس از فعال‌سازی تا ۳۰ روز پس از آن را پوشش می‌دهد. باید مشخص شود آیا شرایط اضطراری بیش از ۳۰ روز ادامه خواهد یافت یا خیر. توصیه می‌شود، برنامه‌ریزی در اسرع وقت پس از وقوع شرایط اضطراری شروع شود. عملیات نجات، مرمت و وایابی ساختمان و مجموعه‌ها باید پس از تأیید مقامات محلی یا خدمات اضطراری ذی‌ربط آغاز شود.

عملیات پایدارسازی و پاکسازی مجموعه‌ها باید از طریق فرایند برنامه‌ریزی، اولویت‌بندی شود. رویه‌ها و منابع موردنیاز باید از پیش آماده شده باشند.

توصیه می‌شود، برنامه‌ریزی، کارهای تحت پوشش بیمه را شامل شود. وایابی مجموعه‌ها ممکن است به دلیل عملیات پاکسازی و ارتقای زیرساخت‌های مربوط به ایمنی ساختمان به تعویق بیافتد.

هماهنگ کنندگان و گروه‌های پاسخگو برای مجموعه‌ها باید آماده اجرای برنامه‌ای زمان‌بندی شده و دقیق باشند. این الزام به‌ویژه برای نیروهای مستقر در مناطق آسیب‌دیده از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

۵-۳-۵ اقدامات کاهشی پس از شرایط اضطرار

۵-۳-۵-۱ امنیت

منطقه آسیب‌دیده و اتاق‌ها یا محل بازتوانی^۱ باید در برابر ورود غیرمجاز نظارت و ایمن شود. باید یک خط‌مشی رسمی برای ارائه فهرست کارکنان و پیمانکارانی که اجازه ورود به این مناطق را دارند، تدوین شود.

۵-۳-۵-۲ محافظت از مجموعه‌ها

در مواردی که مجموعه‌ها در طول فرایند وایابی در ساختمان باقی می‌مانند، باید تدابیر حفاظتی کامل برای جلوگیری از آسیب‌های بیشتر اتخاذ شود.

این حفاظت باید همه‌جانبه باشد و از مجموعه‌ها در برابر ریسک‌های بیشتر، از جمله کپک، دوده و ذرات معلق در هوا محافظت کند.

در مورد کپک، پیش از جابه‌جایی فقره‌های آلوده، مجموعه‌های سالم باید با کشیدن برزنت بر روی قفسه‌ها یا پوشاندن ناحیه از سقف تا کف، جداسازی (ایزوله) شوند. این برزنت باید تا پایان تخلیه مجموعه‌های آلوده در جای خود باقی بماند.

۵-۳-۵-۳ پاکسازی

درحالی‌که هر وضعیت متفاوت خواهد بود، اقدامات معمول شامل موارد زیر است:

- ارزیابی؛

- شروع عملیات پاکسازی؛

- مدیریت ضایعات شامل درمان، ذخیره‌سازی یا دفع زباله‌ها، آب‌های آلوده و سایر مواد آسیب‌دیده ناشی از پیشامد.

پاکسازی باید دیوارها، کف‌ها و مخزن و مبلمان نمایشگاهی در منطقه آسیب‌دیده را شامل شود. اقدامات پاکسازی باید شامل حفاظت از مجموعه‌ها، مانند جداسازی یا پوشاندن آن‌ها در صورت نیاز باشد. زمان عامل کلیدی برای جلوگیری از آسیب‌های بیشتر است؛ بنابراین اقدامات باید در اسرع وقت انجام شوند. انتخاب روش‌های پاکسازی باید با مشورت مرمت‌گران انجام شود.

¹ rehabilitation

۵-۳-۵-۴ پاکسازی آلودگی

در جریان فعالیت‌های پاسخ به شرایط اضطراری، معمول است که هوای محیط تحت تأثیر شرایط اضطراری و/یا اقدامات پاسخ قرار گیرد. برای مثال، آتش‌سوزی بر هوای محیط تأثیر می‌گذارد؛ مهار آتش‌سوزی اغلب موجب جاری‌شدن حجم قابل توجهی آب می‌شود؛ کپک به سرعت در اثر افزایش سطح رطوبت نسبی ظاهر می‌شود. در طول اقدامات پاسخ به شرایط اضطراری، مؤسسه باید ارزیابی کند که آیا نمونه‌برداری محیطی لازم است انجام شود یا خیر و اگر چنین است، آیا لازم است نمونه‌برداری در حین عملیات (در صورت ایمن) یا بلافاصله پس از پاسخ اضطراری انجام شود.

برای تعیین موارد زیر ممکن است به نمونه‌برداری نیاز باشد:

- ادامه‌دار بودن آلودگی زیستی یا شیمیایی؛

- ریسک‌های سلامتی؛

- میزان آلودگی؛

- میزان تأثیرگذاری بر تأسیسات؛

- درمان‌های مناسب موردنیاز.

پس از آتش‌سوزی، ممکن است پاکسازی برای درمان آسیب‌های ناشی از دود و دوده لازم باشد.

نکته ۱: هنگامی که مجموعه‌ها و مصالح ساختمانی به‌ویژه پلاستیک‌ها در معرض دمای بالا قرار می‌گیرند، آتش گرفته، بدون شعله می‌سوزند یا گاز خاموش متصاد می‌کنند و گازها و ذرات خطرناک می‌تواند تولید شود.

بسته به میزان خسارت، پاکسازی مجموعه‌ها می‌تواند بخشی از یک عملیات کلی شامل بازسازی ساختمان باشد. پاکسازی مجاری هوا یا شفت‌های^۱ تهویه باید الزامی باشد.

قرارداد پاکسازی و همچنین تمام اطلاعات مربوط به محصولات مورد استفاده برای بازسازی ساختمان باید برای تأمین نیازهای حفاظتی تأیید شده باشد. مؤسسه باید مشخصات کتبی دربارهٔ افشای مواد مورد استفاده در نظافت را داشته باشد تا از آسیب ندیدن مجموعه‌ها در طول عملیات پاکسازی از نظر شیمیایی یا فیزیکی اطمینان حاصل شود.

نکته ۲: ازن که اغلب پس از آتش‌سوزی برای پاکسازی استفاده می‌شود، می‌تواند برای مجموعه‌ها مضر باشد.

۵-۳-۵-۵ فضای باز توانی

فضای باز توانی، محلی برای سازماندهی مجدد و درمان مجموعه‌های آسیب‌دیده است. بسته به میزان خسارت، این فضا می‌تواند برای یک دورهٔ چند ماهه یا چند ساله موردنیاز باشد.

فضای باز توانی برای انبارش مواد آسیب‌دیده پس از خشک‌شدن ضروری است تا امکان موارد زیر فراهم شود:

¹ shafts

- برقراری تعادل رطوبتی؛

- اولویت‌بندی (تریاژ) و یکپارچه‌سازی^۱ مجموعه‌های پراکنده پیش از بازگرداندن آن‌ها؛

- جعبه‌گذاری، پوشه‌گذاری و برچسب‌گذاری مجدد و فهرست‌نویسی در صورت نیاز؛

- انبارش مجموعه‌هایی که نیاز به درمان‌های بیشتر دارند.

مجموعه‌ها در فضای بازتوانی باید در شرایطی نگهداری شوند که امکان تهویه مناسب فراهم بوده و از فضای درمان جدا باشند. سامانه تهویه فضای بازتوانی باید کاملاً از سایر مناطق انبارش مجزا باشد.

فضای بازتوانی باید امکان جابجایی مجموعه‌ها را فراهم کند. این فضا حداقل باید مجهز به قفسه و میز و دارای پریزهای برق برای جاروبرقی، پنکه، رایانه و سایر افزارها باشد.

فضای بازتوانی باید برای بازرسی قابل دسترسی باشد.

هنگامی که فضای بازتوانی در مکانی دور از محل اصلی قرار دارد، پوشش بیمه آن باید بررسی شود.

نکته: زیربند ۴-۱۰-۳ اطلاعاتی در مورد الزامات پوشش بیمه ارائه می‌دهد.

۵-۳-۶ بازرسی

رویه‌های کاهش پیامدها پس از شرایط اضطراری باید شامل اقدامات بازرسی از منطقه آسیب‌دیده و مجموعه‌ها باشد.

بازرسی‌های منطقه آسیب‌دیده شامل اندازه‌گیری میزان رطوبت دیوارها، سقف‌ها، کف و مخزن‌ها و مبلمان نمایشگاهی برای اطمینان از خشک‌بودن کامل این سطوح است.

کتاب‌ها و محتویات جعبه‌ها باید با دستگاه‌های اندازه‌گیری رطوبت واسنجیده‌شده (کالیبره‌شده) بررسی شوند و پیش از بازگرداندن به مخزن باید اطمینان حاصل شود که میزان رطوبت وزنی آن‌ها از ۱۰٪ تجاوز نمی‌کند.

پس از بازگرداندن مجموعه‌ها توسط پیمانکار، مجموعه‌ها با فهرست موجودی در مخزن آسیب‌دیده و اتاق درمان مطابقت داده می‌شوند.

بازرسی‌های منظم مجموعه‌های درمان‌شده باید پیش از بازگرداندن آن‌ها به مجموعه اصلی انجام شود و بازرسی‌های تصادفی پس از بازگشت آن‌ها سازماندهی شود تا هرگونه رشد احتمالی کپک شناسایی شود. بازرسی‌ها باید در طول تغییرات فصلی پس از بازگشت مجموعه‌ها ادامه یابد.

۵-۳-۶ تأمین بودجه برای وایابی

ارزیابی باید صورت پذیرد تا کمبود منابع شناسایی شده و اقدامات لازم برای جبران آن‌ها مشخص شود.

¹ reunification

کمک‌های دریافتی (اعم از کالا، خدمات، نیروی انسانی و تسهیلات) - چه درخواست‌شده و چه درخواست‌نشده - باید مورد رسیدگی قرار گیرند. مؤسسه باید نیازهای حفاظتی مجموعه‌ها را مطابق با معیارهای بیرونی توجیه کند.

نکته: تأمین بودجه می‌تواند شامل اقدامات احتیاطی و هزینه‌های پیش‌بینی‌نشده در مواجهه با پیامدهای یک پیشامد اضطراری باشد.

۵-۳-۷ پایان عملیات

پایان عملیات اضطراری به معنای بازگرداندن منظم، ایمن و کارآمد منطقه آسیب‌دیده به وضعیت پایدار است. برنامه باید رویه‌های توافق‌شده برای تسهیل بازگشت به شرایط عادی را ارائه دهد. هرچه مؤسسه سریع‌تر بتواند به‌طور کامل عملیاتی شود، هزینه‌های پیشامد کمتر خواهد بود. مواردی که باید در نظر گرفته شود عبارتند از:

- تعیین اولویت‌ها؛

- اعلام پایان عملیات؛

- نیروی انسانی موردنیاز برای خاتمه عملیات اضطراری؛

- نیروی انسانی موردنیاز برای از سرگیری عملیات عادی؛

- پاکسازی اتاق بازتوانی و بازگرداندن لوازم استفاده‌نشده؛

- فهرست نهایی اقلام استفاده‌شده.

۵-۳-۸ بازبینی

پس از یک شرایط اضطراری، بررسی و گزارش‌دهی باید صورت پذیرد تا تأثیرات آن رخداد درک شده و هرگونه تغییر لازم در برنامه‌های پاسخ، اطلاع‌رسانی شود.

در طول هر پیشامد اضطراری، مستندسازی وضعیت اضطراری با گزارش اولیه اورژانس توسط امدادگران آغاز می‌شود. تمام مدارک تولیدشده در طول شرایط اضطراری، بخشی از سوابق اضطراری می‌شوند. علاوه‌براین، اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه باید صورت پذیرد تا اطمینان حاصل شود که چنین وضعیت‌های اضطراری در آینده قابل‌پیشگیری هستند.

پس از اعلام پایان وضعیت اضطراری، فرایند بررسی پیشامد آغاز می‌شود که اهداف آن عبارتند از:

- تعیین علت ریشه‌ای شرایط اضطراری؛

- ارزیابی کفایت پاسخ‌های اضطراری انجام‌شده؛

- بررسی نیاز به اصلاح برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری، سازماندهی اضطراری و رویه‌های اضطراری؛

- تعیین اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه برای جلوگیری از تکرار.

مستندسازی پیشامد و اقدامات بعدی ضروری است. تحلیل پس از شرایط اضطراری باید شامل موارد زیر باشد:

- شرح شرایط اضطراری شامل مستندات تصویری، ویدئویی و متنی از شبکه‌های اجتماعی از تمام مراحل رخداد؛
- خلاصه مراحل زمانی پاسخ اضطراری؛
- جزئیات تأثیرات بر مجموعه‌ها؛
- اعلام رسمی مجموعه‌های ازدست‌رفته؛
- مجموعه‌های آسیب‌دیده و جایگزینی یا حفاظت بعدی آن‌ها؛
- خسارت وارده به زیرساخت‌ها؛
- اختلال خدمات؛
- ارزیابی موانع ارتباطی بین پاسخ‌دهندگان اضطراری؛
- اقدامات ایمنی انجام‌شده برای کارکنان در منطقه اضطراری؛
- تعداد مجموعه‌های تخلیه‌شده، پایدارشده یا تحت درمان؛
- اقدامات کاهش ریسک در مراحل پاسخ و وایابی اضطراری؛
- تأثیرات مثبت و/یا منفی بر وجهه مؤسسه؛
- هزینه‌های شرایط اضطراری (نجات فقره‌های مجموعه، بازسازی ساختمان، کارکنان و غیره) به‌علاوه هرگونه زیان درآمد (برای مثال: هنگامی که مؤسسه به‌روی عموم بسته است).

۶ شاخص‌های عملکرد

۱-۶ کلیات

معیارسنجی^۱، یک فرایند راهبردی برای ارزیابی و سنجش عملکرد در مقایسه با بهترین شیوه‌ها است.

معیارها در طبقات زیر دسته‌بندی می‌شوند:

- توسعه منابع انسانی، آموزش و پرورش؛
- برنامه‌ریزی؛
- تأمین منابع مالی؛
- ارزیابی آسیب‌پذیری؛
- سامانه‌های اطلاعاتی؛
- حفاظت از مجموعه‌ها؛

¹ benchmarking

- هماهنگی.

دستیابی به این معیارها فرایندی بلندمدت است و اصل راهنما این است که مؤسسات باید مداخلات خود را براساس ظرفیت موجود، اولویت‌بندی کنند.

۲-۶ شاخص‌ها و روش‌شناسی

شاخص‌ها ابزاری برای برنامه‌ریزی فعالیت‌ها و برنامه‌های آمادگی در شرایط اضطراری فراهم می‌کنند. چارچوب ارائه‌شده در این استاندارد شامل یک معیار و استانداردهای مربوط به آن است. هر معیار دارای پنج استاندارد و هر استاندارد دارای پنج شاخص است که نظارت براساس آن‌ها انجام می‌شود. شاخص‌ها تا حد امکان خاص طراحی شده‌اند تا قابل اندازه‌گیری باشند، باین حال ماهیتی کلی دارند. هر مؤسسه موظف است شاخص‌های دقیق و قابل اندازه‌گیری متناسب با شرایط خود را اعمال کند.

اگرچه اجرای برخی از شاخص‌ها ممکن است خارج از حیطه مسئولیت بخش حفاظت و نگهداری باشد، باین‌وجود لازم است هنگام برنامه‌ریزی و ارزیابی فعالیت‌های آمادگی در شرایط اضطراری، بخش حفاظت و نگهداری مجموعه موردتوجه قرار گیرد. این شاخص‌ها به تحلیل وضعیت موجود کمک کرده و تعیین مبنای ارزیابی پیشرفت را تسهیل می‌کنند (به جدول ۵ مراجعه شود).

از نمودار زیر برای ارزیابی میزان انطباق با هر شاخص استفاده می‌شود (به جدول ۵ مراجعه شود).

جدول ۵ - سازوکار امتیازدهی

امتیاز	امتیاز پیشرفت
۰	ناشناخته است؛ اطلاعاتی در دسترس نیست.
۱	به‌هیچ‌وجه با شاخص مطابقت ندارد.
۲	تا حدی با شاخص مطابقت دارد؛ تا حدی مؤثر است.
۳	با شاخص مطابقت دارد؛ تا حدی حاصل شده است.
۴	با شاخص تا حد زیادی مطابقت دارد؛ تأثیرگذار است.
۵	بسیار مؤثر است.

جدول ۶ نمونه‌ای از نحوه استفاده از معیارهای بالا را برای ارزیابی پیشرفت یک شاخص خاص ارائه می‌دهد.

جدول ۶ - شاخص‌ها

شماره	محک‌زنی	استاندارد	شاخص	بند/زیربند	امتیاز
۱	ایمنی انسانی	مقررات ملی و بین‌المللی	رویه‌های گروه پاسخ‌دهنده، اطلاعات و توصیه‌های ایمنی و بهداشتی را شامل می‌شود	۱-۱۰-۴	
			تجهیزات حفاظت فردی برای مقابله با تهدیدات بالقوه مانند آلودگی زیستی و شیمیایی و آب، فهرست شده است	۴-۱۰-۴ ۵-۲-۲	
			تجهیزات حفاظت فردی از قبل در محل مستقر شده است	۴-۱۰-۴	
			اصول چرخش نیروی کاری در برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری به تفصیل بیان شده است	۴-۱۱ ۲-۲-۵	
			برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری شامل نیاز احتمالی به مراقبت و پشتیبانی برای گروه‌هایی است که در وضعیت‌های مختل‌کننده، در حال انجام وظایف تنش‌زا هستند	۲-۲-۵	
۲	حمایت و آگاهی پیش، هنگام و پس از رخداد	حمایت برای آگاهی بیشتر از اقدامات آمادگی در شرایط اضطراری برای مجموعه‌ها	اطلاعات در مورد مخاطرات، تکرارپذیری متوالی آن‌ها و نحوه کاهش اثرات بر مجموعه‌ها و محیط آن‌ها برای ذی‌نفعان گوناگون و در همه سطوح منتشر شده است	۲-۴	
			اطلاعات مربوط به ساختمان و آسیب‌پذیری‌های مجموعه برای کارگروه شرایط اضطراری موجود است	۲-۴	
			اطلاعات اساسی در مورد نحوه پاسخ‌گویی در شرایط اضطراری برای همه کارکنان منتشر شده است	۱-۱۳-۴	
			هماهنگ‌کننده برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری بخشی از تمام کارگروه‌های اضطراری و وایابی است تا از نیازهای مجموعه که به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم آسیب دیده‌است، حمایت کند	۲-۳-۵	
			تجارب در طول تمرین عملی یا پاسخ در شرایط اضطراری که شامل حفاظت و نگهداری مجموعه‌ها است، به تمام کارکنان منتقل می‌شود	۳-۱۳-۴	
۳	تمرین برای آزمون و صحت‌گذاری برنامه		فعالیت‌های آگاهی بخشی درباره برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری برای حفاظت از مجموعه‌ها در خط‌مشی و برنامه آموزشی ادغام شده است	۲-۱۳-۴	
			برنامه‌های آموزشی برای انعکاس نیازهای	۲-۱۳-۴	

شماره	محک زنی	استاندارد	شاخص	بند/زیربند	امتیاز
			پیش‌بینی‌شده/ شکاف‌ها در توسعه برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری تدوین شده‌اند		
			تمرین‌هایی برای عملکردهای کلیدی پاسخ در شرایط اضطراری و برای اجرای رویه‌های (رهگیری، جابه‌جایی و غیره) طراحی شده است	۲-۱۳-۴	
			تمرین‌های عملی شرایط اضطراری براساس برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری و شامل تمام بخش‌های ضروری، به‌شکل سالانه انجام می‌شود	۲-۱۳-۴	
			تمرین‌ها و مانورها شامل ارزیابی رسمی هستند که برای بهبود رویه‌ها و ارتقای عملکرد برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری انجام می‌شود	۳-۱۳-۴	
۴	ظرفیت شناخت اثر ریسک‌ها بر مجموعه‌ها و محیط آن‌ها	ظرفیت ارزیابی آسیب‌پذیری برای ذی‌نفعان گوناگون ایجاد شده است	ماهیت تهدیدها و تکرارپذیری متوالی آن‌ها شناسایی شده است	۱-۲-۴	
			اثرات بالقوه مخاطرات شناسایی‌شده بر مجموعه‌ها براساس دانش آسیب‌پذیری منابع، ارزیابی می‌شود	۱-۲-۴ ۳-۲-۴	
			خدمات تخصصی اضطراری برای ارزیابی ریسک‌های محل، تعیین سطح مناسب پاسخ، بازبینی آمادگی اضطراری و برنامه پاسخ درخواست شده است	۲-۴	
			ارزیابی‌های آسیب‌پذیری ساختمان و مجموعه، اثربخشی وسایل حفاظتی موجود در محل را در نظر می‌گیرد	۳-۲-۴	
			نقص دانش یا منابع در مورد ماهیت تهدیدها و تکرارپذیری متوالی آن‌ها شناسایی شده است	۲-۴	
	روش‌ها و ابزارها		اطلاعات از جمله نقشه‌های موردنیاز برای ارزیابی آسیب‌پذیری ساختمان و مجموعه‌ها بین ذی‌نفعان مختلف به‌اشتراک گذاشته شده است	۲-۴ ۲-۲-۴	
			روش امتیازدهی برای ارزیابی شدت آسیب‌پذیری مجموعه‌ها ایجاد شده است	۴-۲-۲ ۴-۲-۳ ۴-۱۰-۶	
			رویکرد مشارکتی برای شناخت آسیب‌پذیری مجموعه‌ها ایجاد شده است تا روابط بین معیارها و دانش بین‌رشته‌ای را منعکس کند	۲-۴ ۴-۲-۴	
			مستندات شرایط حفاظت و نگهداری مجموعه‌ها شامل فهرست‌ها و محل انواع منابع و رسانه‌ها، گنجایه‌ها و لوازم نگهداری شده است	۳-۲-۴ ۶-۱۰-۴	
			ارزیابی آسیب احتمالی از طریق فرآیندها و براساس توصیف نظام‌مند اثرات احتمالی افزایشی مستند	۴-۲-۴	

شماره	محک زنی	استاندارد	شاخص	بند/ زیربند	امتیاز
			شده است		
۵	ارائه خدمات و ملزومات ضروری	حداقل نیازهای ضروری حفاظت و نگهداری از مجموعه در شرایط اضطراری تعیین شده است	برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری، تدارکات ضروری و الزامات آمایشی را برای نیازهای مجموعه های آسیب دیده یا در معرض تهدید در مرحله پاسخ و وایابی فهرست کرده است	۴-۱۰-۴	
			امکانات جایگزین شناسایی شده است	۵-۱۰-۴	
			تمهیدات ایجاد مرکز عملیات برای جان پناه یا درمان مجموعه ها مشخص شده است	۵-۱۰-۴ پیوست ث پیوست ج	
			تأمین کنندگان و وسایل ترابری مشخص شده است	۴-۱۰-۴ پیوست ج	
			تدارکات و تجهیزات ضروری از پیش در محل های راهبردی مستقر شده است	۱-۱۰-۴ ۳-۱۰-۴	
		تمهیدات مالی برای نیازهای اضطراری بررسی می شود	تدارکات تأمین مالی نیازهای اضطراری بررسی/تأمین شده است	۳-۱۰-۴ ۶-۳-۵	
			برآورد هزینه برای اقدامات پایدارسازی از جمله مشاوره حفاظتی برای همه ذی نفعان شامل کارشناس بیمه و تصمیم گیرندگان، آماده شده است	۲-۳-۵	
			تمهیدات دریافت کمک های مالی یا کمک های بلاعوض در شرایط اضطراری انجام شده است	۳-۱۰-۴ ۶-۳-۵	
			پوشش بیمه به منظور برآورده ساختن نیازهای حفاظت و نگهداری مجموعه در شرایط اضطراری برای مراحل پاسخ و وایابی بررسی شده است	۳-۱۰-۴	
			پوشش بیمه برای حفاظت از کارکنان و داوطلبانی که در شرایط دشوار و پس از ساعات کاری معمول کار می کنند، بررسی شده است		
۶	آمادگی و پاسخ براساس ارزیابی آسیب پذیری	توجه ویژه به فقره های آسیب پذیر	فقره های آسیب پذیر شناسایی و مکان یابی شده است	۴-۲-۴	
			شناسایی آسیب پذیری مجموعه ها به برنامه هایی از اثرات احتمالی مخاطرات شناسایی شده بر روی منابع منجر شده است	۴-۲-۴	
			شناسایی آسیب پذیری مجموعه ها به برنامه اقدامات حفاظتی منجر شده است	۷-۲-۴	
			برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری، درمان های ویژه ای را برای فقره های آسیب پذیر	۲-۱۰-۴	

شماره	محک زنی	استاندارد	شاخص	بند/ زیربند	امتیاز
		مستندات و رویه‌ها	مشخص کرده‌است		
			معیارها برای مجموعه‌های اولویت بندی شده ایجاد، مستند و تأیید شده است	۴-۱۰-۲	
			اولویت‌های اقدامات در مراحل کلیدی شرایط اضطراری به تفصیل در رویه‌ها آمده‌است	۴-۱۰-۶	
			اولویت‌بندی مجموعه‌ها به ایجاد فهرست و کمی‌سازی آن منجر شده است	۵-۲	
			موارد استثنا به‌طور دقیق در سامانه مدیریت آسیب‌پذیری ثبت شده است	۴-۲-۴	
			رویه‌ها مشخص می‌کنند که پاسخ اولیه به یک پیشامد با ارزیابی وضعیت و مجموعه‌های تحت تأثیر آغاز شده است	۵-۲	
			رویه‌ها و درمان برای مجموعه‌های آسیب‌پذیر آزموده شده است	۴-۱۰-۶	
۷	هشدار اولیه	هشدار زود هنگام برای شناسایی مجموعه‌هایی که نیازمند پایداری هستند	سامانه‌های اطلاعاتی برای اشتراک‌گذاری و پیوند اطلاعات بین بخش‌ها شامل آمادگی در شرایط اضطراری و هماهنگ‌کننده برنامه پاسخ است	۵-۱ ۵-۲-۲	
			هماهنگ‌کننده برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری در مراحل اولیه شرایط اضطراری فراخوانی شده است	۴-۱۱ ۴-۱۲ ۵-۲-۲	
			زمان شروع پاسخ مؤثر مشخص شده است	۴-۳	
			سامانه‌های هشدار اولیه برای مخاطرات شناسایی شده وجود دارد و سازوکار پاسخ برای حفاظت و نگهداری از مجموعه پیوست شده است	۴-۱۱ ۴-۱۲	
			نقش‌ها و مسئولیت‌ها به وضوح تعریف و توصیف شده‌اند تا اطمینان حاصل شود که تمام وظایف و عملکردهای مورد نیاز در نظر گرفته شده است	۴-۱۲	
			سطوح اضطراری تعریف شده است	۴-۳	
			برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری، فردی را مشخص کرده‌است که بهتر است وقوع وضعیت اضطراری را مشخص کند	۴-۱۱ ۴-۱۲	
			برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری روش‌های فعال‌سازی، فرایند تصمیم‌گیری و صحت‌گذاری را مشخص کرده‌است	۴-۱۱ ۴-۱۲	
			برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری چگونگی انجام ارزیابی اولیه را مشخص کرده است	۵-۳-۲	
			برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری مشخص	۴-۱۱	

شماره	محک زنی	استاندارد	شاخص	بند/ زیربند	امتیاز
			می کند که لازم است در تصمیم گیری با چه کسانی مشورت شود و پس از تصمیم گیری چه کسانی باید مطلع شوند	۱۲-۴ ۱-۲-۵	
			فهرست به روز شده کارکنان، خدمات کلیدی و شماره تلفن های ضروری برای دسترسی به آنها خارج از وقت اداری، نگهداری شده است	۵-۴ ۶-۱۰-۴ ۱۲-۴	
			برنامه جانشینی مستند شده است. برای هر نقش کلیدی یک جانشین مشخص شده است	۱۲-۴	
			برای صرفه جویی در منابع محدود موجود در محل در اوایل پیشامد، زمانی که وضعیت به گونه ای است که به تعداد زیادی از افراد نیاز است، سامانه فراخوانی وجود دارد	۵-۴	
			اختیارات تعریف شده است	۱۱-۴ ۱۲-۴ ۱-۲-۵	
			پیش نویس مدارک و کاربرگه هایی که از هر فعالیت پشتیبانی می کند، تهیه شده است	۶-۱۰-۴	
۸	برنامه ریزی اضطراری، فرایندی نظام مند و مستمر است	رویه هایی برای به روز رسانی و نگهداشت برنامه به منظور اطمینان از انعکاس هرگونه تغییر	هماهنگ کننده برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری منصوب شده و مجاز به توسعه، اجرا و جاری نگهداشتن برنامه است	۱۱-۴	
			تغییرات در کارکنان، ساختار سازمانی، بازسازی ساختمان و جابه جایی مجموعه شرح داده شده است	۳-۹-۴	
			پس از یک وضعیت اضطراری یا مانور، بررسی و گزارش دهی به طور نظام مند برای شناخت تأثیرات رخداد و اطلاع رسانی در مورد تغییرات لازم در برنامه آمادگی و پاسخ اضطراری انجام شده است	۳-۹-۴ ۸-۳-۵	
			رویه بازنگری، ارزیابی تأثیر تغییرات ارائه شده در سایر برنامه های اضطراری در مؤسسه یا در سطح محلی را شامل می شود	۳-۹-۴	
			تناوب بازنگری، به برنامه پیوست شده است	۷-۴	
۹	رویه های عملیاتی استاندارد	مستندسازی	اطلاعات در قالب کلمات، برنامه ها، فهرست ها و کاربرگه ها در مورد مجموعه ها برای شناخت منطقه توسط افراد برون سازمانی و اقدامات لازم برای حفاظت و نگهداری مجموعه مورد نیاز است	۶-۱۰-۴	
			برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری اهمیت گزارش اولیه را دربرداشته و مشخص کرده است	۴-۲-۵ ۸-۳-۵	

شماره	محک زنی	استاندارد	شاخص	بند/ زیربند	امتیاز
		مدیریت گروه‌ها		پیوست چ	
				۴-۲-۵ ۸-۳-۵	رویه‌ها شامل این است که شخصی منصوب می‌شود تا سابقه همه تصمیمات کلیدی، اقدامات انجام شده و مستندات را حفظ کند
				۲-۵	رویه‌ها و کاربرگه‌های رهگیری از قبل تهیه و آزموده شده است
				۶-۱۰-۴	مستندات و رویه‌های پشتیبانی برای گروه‌های پاسخگو از پیش تهیه شده است
				۶-۱۰-۴	اعضای کلیدی به راحتی قابل شناسایی هستند
				۶-۱۰-۴	رویه‌ها، زنجیره اطلاعات را بین گروه‌ها و با واحد راهبردی مشخص می‌کند
				۶-۱۰-۴ ۲-۳-۵	جلسات توجیهی و بازتوجیهی روزانه سازماندهی می‌شوند تا اطمینان حاصل شود که دستورالعمل‌های کاری واضح است و جزئیات تجربه کسب شده، بازبینی شده است
				۵-۲-۵	گروه‌های مؤسسه بر فعالیت‌های پیمانکاران و/یا داوطلبان نظارت می‌کند
				۱۱-۴	برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری، فرایند اطلاع‌رسانی و جریان اطلاعات بین گروه‌های پاسخگو را تعیین می‌کند
۱۰	کاهش	برطرف سازی ریسک		۵-۲-۴	اولویت‌های تعریف شده در راهبرد امنیتی براساس رتبه‌بندی ریسک است
				۶-۲-۴	برطرف سازی ریسک حاصل یک راهبرد امنیتی است که شامل شناخت آسیب پذیری منابع و ارزش مجموعه‌ها است
				۷-۲-۴	برطرف سازی ریسک شامل تشخیص، حفاظت از مجموعه‌ها و حفاظت از محیط آن‌ها است
				۷-۲-۴	اثربخشی اقدامات نظارتی، کنترل شده است
				۷-۲-۴	منابع آمادگی در شرایط اضطراری و ظرفیت برنامه پاسخ (اندازه و ساختار) براساس راهبرد ریسک است
	کاهش در طول مراحل پاسخ و وایابی			۳-۲-۵ ۶-۳-۵	فرایند ارزیابی و رسیدگی به کمبود منابع در طول شرایط اضطراری مشخص و در دسترس است
				۵-۳-۵	برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری شامل صحت‌گذاری همه قراردادهای پاکسازی در ساختمان توسط بخش حفاظت و نگهداری است
				۵-۳-۵	برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری شامل مشخصات مکتوب در مورد آشکارسازی محصولات

شماره	محک‌زنی	استاندارد	شاخص	بند/زیربند	امتیاز
			مورد استفاده طی عملیات پاکسازی است		
			مؤسسه قادر است نیاز به حفاظت و نگهداری مجموعه‌ها را در برابر معیارهای بیرونی نشان دهد	۵-۳-۵	
			برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری شامل بازرسی‌های پس از شرایط اضطراری از مجموعه‌ها و مخازن آسیب‌دیده است	۵-۳-۵	
۱۱	شواهدی از تعهد مدیریت ارشد	تأثیر مدیریت ارشد بر عملکرد در شرایط اضطراری	مدیریت ارشد، کارگروه شرایط اضطراری را تشکیل داده است	۱-۱-۴	
			مدیریت ارشد حمایت فعال از کارگروه شرایط اضطراری را با مشارکت کامل و همکاری همه طرف‌های اصلی که در برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری نقش دارند، نشان می‌دهد	۱-۱-۴ ۲-۱-۴ ۱۰-۴ ۱۲-۴	
			کارگروه شرایط اضطراری که تمام بخش‌ها را پوشش می‌دهد، برنامه پروژه و زمان‌بندی را برای برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری تعریف کرده است	۳-۱-۴	
			کارگروه شرایط اضطراری روند صحت‌گذاری برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری را تعریف کرده است	۶-۴	
			منابع کافی برای آموزش شرایط اضطراری و تمرین در دسترس است.	۳-۱-۴ ۱-۱۳-۴	
			در طول شرایط اضطراری، مدیریت ارشد و ذی‌نفعان و گروه‌های اضطراری، تصویر مشترکی از وضعیت به اشتراک می‌گذارند	۳-۲-۵ ۵-۲-۵	
	همانگی		توزیع برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری پیگیری شده است	۷-۴	
			برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری با سایر برنامه‌های اضطراری درون سازمانی سازگار است	۴-۴ ۲-۹-۴ ۱۱-۴	
			برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری با برنامه‌های اضطراری محلی سازگار است	۴-۴ ۲-۹-۴	
			حدود اختیارات و رویه‌ها در برنامه آمادگی و پاسخ در شرایط اضطراری مشخص شده است	۱۱-۴	

¹ Development

جدول ۶ به‌عنوان راهنمای خودارزیابی، ابزاری برای سنجش پیشرفت سازمان در دستیابی به استانداردها است.

برای مثال، میانگین نمره «۲/۵» در معیار شماره ۹، رویه‌های عملیاتی استاندارد، نشان‌دهنده پیشرفت محدود اما قابل اثبات در برآورده‌سازی انتظارات است. این نمره بیانگر قرارگیری سازمان در سطح ۲ یا ۳ جدول ۷ می‌باشد. اگرچه این سازوکار امتیازدهی، توصیف کمی از هر شاخص ارائه می‌دهد اما فرایند امتیازدهی دارای چند محدودیت روش‌شناسی است.

- محک‌ها عمدتاً بر اندازه‌گیری فرایندها متمرکز هستند. فرض بر این است تحقق این اقدامات منجر به بهبود نتایج عملیاتی می‌شود.

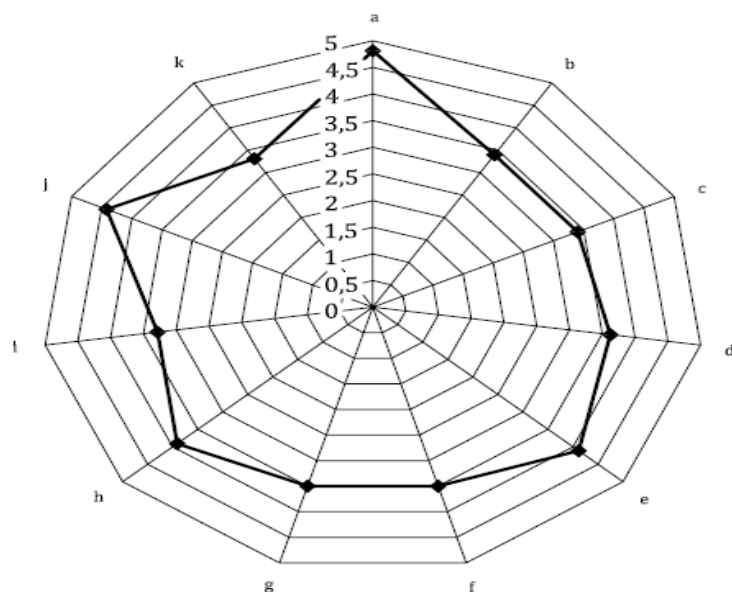
- علی‌رغم ادعای عینی‌بودن روش ارزیابی، سامانه همچنان به ارزیابی‌های ذهنی ارزیاب‌ها وابسته است.

- با وجود تلاش برای عینی‌سازی، برخی اصطلاحات فاقد تعریف عملیاتی دقیق هستند. نتایج ارزیابی بسته به صلاحیت ارزیاب، متغیر خواهد بود.

جدول ۷ - سنجش سطح پیاده‌سازی برای هر محک

سطح ۰: رشدنیافته	اقدامات اندکی برای تقویت سازمان انجام شده است. هیچ چارچوب منسجمی وجود ندارد و هیچ جهت‌گیری مدیریتی مشخص نشده است.
سطح ۱: پایه	سازمان از طریق رویه‌های مشخص، تقویت شده است. هیچ اطلاع‌رسانی رسمی در مورد تاب‌آوری سازمانی در سراسر سازمان وجود ندارد.
سطح ۲: مدیریت‌شده	فعالیت‌ها کنترل و نگهداری می‌شوند و نتایج مشخصی دارند. هماهنگی محدودی بین فعالیت‌های مرتبط وجود دارد. هر ارتقا به‌صورت مجزا انجام می‌شود.
سطح ۳: ایجادشده	مدیریت، جهت‌گیری را تعیین کرده و محیط داخلی و بیرونی و چگونگی تغییرات آن را درک کرده است. برنامه‌ای برای تقویت سازمان در حال اجرا است.
سطح ۴: پیش‌بینی‌پذیر	اقدامات تقویتی اجرا و توافق شده‌اند، بهبود مستمر در جریان است.
سطح ۵: بهینه‌سازی	فعالیت‌ها تکرار شده، اندازه‌گیری می‌شوند و به‌طور مداوم ارتقا می‌یابند تا به اهداف برسند. بخش‌ها به‌صورت فعالانه برای بهبود همکاری می‌کنند.
نکته - بر اساس BS 65000:2014.	

شکل ۳ نمونه‌ای از دیداری‌سازی فرایند معیارسنجی است.



- a مواجهه انسانی.
- b آگاهی.
- c آموزش.
- d شناخت اثرات ریسک.
- e تأمین تدارکات.
- f ارزیابی آسیب پذیری.
- g هشدار زودهنگام.
- h به روزرسانی.
- i رویه های استاندارد عملیاتی.
- j کاهش.
- k تعهد مدیریت ارشد.

شکل ۳- شاخص های عملکرد به کاررفته

پیوست «الف»

(آگاهی‌دهنده)

ذی‌نفعان و نقش آن‌ها در طول یک پیشامد

۱. کارگزاران محلی، ایالتی، دولتی

الف- پلیس

- کمک‌رسانی به افراد در صورت نیاز؛

- حفاظت از اموال عمومی و خصوصی.

ب- نیروهای آتش‌نشانی

- جست‌وجو و نجات اولیه؛

- مهار آتش‌سوزی؛

- کمک به ارزیابی خسارت و کنترل آسیب.

پ- شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات شهری (آب، برق، فاضلاب، تلفن، اینترنت)

ت- گروه‌های امدادگر و اورژانس پزشکی/آمبولانس

ث- مقامات منتخب محلی

- ایجاد و پایبندی^۱ برنامه مدیریت شرایط اضطراری؛

- گزارش وضعیت پیشرفت عملیات وایابی به عموم مردم؛

- ارائه کمک‌های فنی و تأمین مالی؛

- ارزیابی نیازهای محلی.

ج- مرجع ذی‌صلاح مدیریت سیلاب محلی

چ- پدافند غیرعامل

۲- شهروندان (عموم مردم، خیرین و غیره)

- درخواست کمک برای وایابی در شرایط اضطراری؛

- همکاری داوطلبانه با سازمان‌های امدادرسانی.

¹ maintain

۳- رسانه‌ها

- ارائه اطلاعات و دستورالعمل‌ها به عموم مردم؛
- انتشار اطلاعات در مورد آمادگی، وایابی و کاهش تبعات پس از شرایط اضطراری؛
- تشویق کارهای داوطلبانه و کمک‌های مردمی؛
- افزایش شناخت از فرایند وایابی.

۴- سازمان‌های غیرانتفاعی

الف- صلیب سرخ و هلال احمر بین‌المللی

ب- سپر آبی^۱پ- شورای جهانی آرشیو (ایکا)^۲ت- فدراسیون بین‌المللی انجمن‌ها و مؤسسات کتابخانه‌ای (ایفلا)^۳ث- شورای بین‌المللی موزه‌ها (ایکوم)^۴ج- مرکز بین‌المللی مطالعه، حفظ و مرمت آثار تاریخی فرهنگی (ایکروم)^۵چ- شورای بین‌المللی ابنیه و محوطه‌ها (ایکوموس)^۶

ح- گروه‌های اضطراری محلی.

۵- پیمانکاران

الف- شرکت‌های برنامه‌ریزی و پاسخ در شرایط اضطراری؛

ب- مدیریت آواربرداری؛

پ- پاکسازی فیزیکی آوار؛

ت- اجرای برنامه‌های کمک‌های مالی پس از شرایط اضطراری؛

ث- برنامه‌ریزی وایابی؛

ج- تأمین‌کنندگان خدمات وایابی برای مجموعه‌ها (برای مثال: متخصصان حفاظت و نگهداری و غیره)؛

چ- بیمه؛

- ارائه خدمات مشاوره؛

¹ Blue Shield² International Council on Archives (ICA)³ International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)⁴ International Council on Museums (ICOM)⁵ International Centre for the Study of the Preservation and Restoration of Cultural Property (ICCROM)⁶ International Council on Monuments and Sites (ICOMOS)

- ارزیابی خسارت.

۶- انجمن‌ها و تعاونی‌های مشارکتی؛

۷- همسایگان.

پیوست «ب»

(آگاهی‌دهنده)

الگوی نمونه‌ای از برنامه پاسخ و وایابی

جدول ب-۱ یک نمونه ساده‌شده از برنامه پاسخ و وایابی را نشان می‌دهد. این برنامه می‌تواند به‌عنوان مبنایی برای توسعه یک برنامه مفصل‌تر مطابق با زیربند ۴-۵، مورد استفاده قرار گیرد.

برنامه جیبی پاسخ^۱ (PReP) را به‌عنوان بخشی از چارچوب آمادگی در شرایط اضطراری تدوین شده است. برای اطلاعات بیشتر به وبگاه www.statearchivists.org مراجعه شود.

جدول ب-۱ برنامه جیبی پاسخگویی (PReP)

اطلاعات تماس سازمانی	اولین پاسخ‌دهندگان	امکانات آرشیوی	مرکز اسناد	تأمین‌کنندگان خدمات اضطراری	سایر تماس‌ها
رئیس کارگزاری [نام] [تلفن اداری]/[تلفن خانه]/[تلفن همراه]	اداره پلیس [تلفن] آتش‌نشانی [تلفن]	مدیر ساختمان [نام] [تلفن دفتر]/[تلفن خانه]/[تلفن همراه]	مدیر ساختمان [نام] [تلفن دفتر]/[تلفن همراه]	حافظ اسناد [نام] [تلفن] خدمات وایابی داده‌ها [نام] [تلفن]	هیئت مشاوران اسناد تاریخی ایالتی [نام] [تلفن]
فوریتهای پزشکی/خدمات معاون مدیر [نام] [تلفن اداری]/[تلفن خانه]/[تلفن همراه]	فوریت‌های پزشکی/خدمات آمبولانس [تلفن] حراست [تلفن]	مدیر ساختمان [نام] [تلفن دفتر]/[تلفن خانه]/[تلفن همراه]	کارمندان ساختمان [نام] [تلفن دفتر]/[تلفن همراه]	خدمات رطوبت‌زدایی [نام] [تلفن]	کمیسیون اسناد دولت محلی [نام] [تلفن]
کارگزاری ایالتی مدیریت شرایط	تأسیسات برق/گاز	تأسیسات برق/گاز	تأسیسات	انجمن(های) دولت محلی	

1- The Pocket Response Plan TM (PRePTM)

اطلاعات تماس سازمانی	اولین پاسخ‌دهندگان	امکانات آرشیوی	مرکز اسناد	تأمین‌کنندگان خدمات اضطراری	سایر تماس‌ها
آرشیودار ایالتی	اضطراری [تلفن]	[نام]	برق/گاز	خدمات وایابی مدرک	[تلفن]
[نام]	کارگزاری محلی مدیریت شرایط اضطراری [تلفن]	[تلفن]	[نام]	(خشک کردن انجمادی)	دفتر منطقه‌ای آرشیو ملی
[تلفن اداری]/[تلفن خانه]/[تلفن همراه]	مرکز فرمان ایالتی [تلفن]	[نام]	[تلفن]	[نام]	[تلفن]
مدیر اسناد دولتی [نام]	پلیس ایالتی [تلفن]	[تلفن]	[نام]	دافع حشرات	آرشیو ملی واشنگتن دی.سی.
[تلفن اداری]/[تلفن خانه]/[تلفن همراه]	گشت بزرگراه [تلفن]	آب	[تلفن]	[نام]	[نام]
کلانتر [تلفن]	[نام]	[تلفن]	آب	[تلفن]	[تلفن]
مرکز کنترل بیماری [تلفن]	آسانسور	[تلفن]	[نام]	فضای انجماد [نام]	وقف ملی برای علوم انسانی
صلی صلیب سرخ [تلفن]	[نام]	[نام]	[تلفن]	[تلفن]	[نام]
مدیر قسمت/بخش ۱	[تلفن]	[نام]	آسانسور	بهداشت صنعتی (قارچ و کپک) [نام]	[تلفن]
[نام]	تأمین تأمین‌کننده (تأمین‌کنندگان)	[تلفن]	[نام]	[تلفن]	مؤسسه خدمات موزه و کتابخانه
[تلفن اداری]/[تلفن خانه]/[تلفن همراه]	سامانه آتش/ایمنی [نام]	تأمین تأمین‌کنندگان سامانه	[تلفن]	خدمات باربری یخچال‌دار	[نام]
مدیر قسمت/بخش ۲	[تلفن]	آتش/ایمنی [نام]	[تلفن]	[نام]	[تلفن]
[نام]	[تلفن اداری]/[تلفن خانه]/[تلفن همراه]	[تلفن]	[نام]	تلفن	کمیسیون انتشارات و اسناد ملی [نام]
مدیر حفاظت و نگهداری	[نام]	[تلفن]	[نام]	[نام]	[تلفن]
[تلفن اداری]/[تلفن خانه]/[تلفن همراه]	[نام]	[نام]	[نام]	[نام]	انجمن تاریخ ایالتی و محلی آمریکا [نام]

اطلاعات تماس سازمانی	اولین پاسخ‌دهندگان	امکانات آرشیوی	مرکز اسناد	تأمین‌کنندگان خدمات اضطراری	سایر تماس‌ها
حافظ اسناد [نام] [تلفن اداری]/[تلفن خانه]/ [تلفن همراه] مدیر دولت محلی [نام] [تلفن اداری]/[تلفن خانه]/ [تلفن همراه] تماس با کارگزاری مادر [نام] [تلفن اداری]/[تلفن خانه]/ [تلفن همراه] عضو ۱ [نام] [تلفن اداری]/[تلفن خانه]/[تلفن همراه] عضو ۲ [نام] [تلفن اداری]/[تلفن خانه]/[تلفن همراه] عضو ۳ [نام] [تلفن اداری]/[تلفن خانه]/[تلفن همراه] عضو ۴ [نام] [تلفن اداری]/[تلفن خانه]/[تلفن همراه]	گروه رهبر گروه [نام] [تلفن اداری]/[تلفن خانه]/[تلفن همراه] عضو ۱ [نام] [تلفن اداری]/[تلفن خانه]/[تلفن همراه] عضو ۲ [نام] [تلفن اداری]/[تلفن خانه]/[تلفن همراه] عضو ۳ [نام] [تلفن اداری]/[تلفن خانه]/[تلفن همراه] عضو ۴ [نام] [تلفن اداری]/[تلفن خانه]/[تلفن همراه]	مقامات دولتی مدیر ارشد اطلاع‌رسانی / بخش فناوری اطلاعات [نام] [تلفن] مدیر ریسک [نام] [تلفن] بخش سلامت عمومی [تلفن] کارگزار خرید [تلفن] [تلفن]	شرکای کمک دوجانبه [مؤسسه] [نام] [تلفن] [مؤسسه] [نام] [تلفن] [مؤسسه] [نام] [تلفن]	خدمات حفاظت منطقه‌ای ----- [نام] [تلفن] [نام] [تلفن] [نام] [تلفن] [نام] [تلفن] [نام] [تلفن]	خدمات حفاظت منطقه‌ای [نام] [تلفن] انجمن ملی آرشیو دولتی و مدیران اسناد [نام] [تلفن] [نام] [تلفن] انجمن آرشیوداران آمریکا شورای آرشیوهای دولتی [نام] [تلفن]

اطلاعات تماس سازمانی	اولین پاسخ‌دهندگان	امکانات آرشیوی	مرکز اسناد	تأمین‌کنندگان خدمات اضطراری	سایر تماس‌ها
بازبینی پاسخ در شرایط اضطراری در آرشیو یا مرکز اسناد دولتی برای پاسخ در شرایط اضطراری در آرشیو یا مرکز اسناد ایالتی این مراحل را دنبال کنید. پاسخ آرشیو را هماهنگ کنید ----- - شرایط اضطراری را تشخیص داده و تعریف کنید - به مراجع ذی‌صلاح عمومی و اولین امدادگران اطلاع‌رسانی کنید - از اینکه همه کارکنان و بازدیدکنندگان ایمن هستند و به آن‌ها رسیدگی می‌شود، اطمینان پیدا کنید	ارزیابی، نجات، وایابی - اطمینان حاصل کنید که تمام مخاطرات قبل از ورود از بین رفته‌اند - آسیب به مجموعه‌ها، ساختمان‌ها، سامانه‌های اطلاعاتی را ارزیابی و مستند کنید - چه نوع وضعیت شرایط بود (آتش‌سوزی، دود، شیمیایی، آب تمیز، آب کثیف، گرما، رطوبت)؟ - چه مناطقی تحت‌تأثیر قرار گرفته‌اند؟ - ماهیت شرایط اضطراری چیست؟ - چه مقدار از مجموعه تحت‌تأثیر قرار گرفته است؟ - چه نوع مصالحی آسیب دیده است؟ - آیا سامانه‌های اطلاعات حیاتی عملکردی/ایمن	بازبینی پاسخ برای پاسخگویی در سطح ایالتی برای پاسخ در شرایط اضطراری با تأثیر منطقه‌ای یا ایالتی این مراحل را دنبال کنید. - کارگزاری‌ها یا مخازنی که ممکن است تحت‌تأثیر قرار گیرند را شناسایی کرده و با آن‌ها تماس بگیرید - از فهرست راهنماها برای تعیین محل دفتر کارگزاری‌های دولتی، دولت‌های محلی و مخازن بایگانی استفاده کنید - ایجاد سازوکار تماس و دسترسی به آرشیوهای دولتی با استفاده از شماره اختصاصی رایگان ارائه‌شده توسط کارگزاری مدیریت اضطراری فدرال (به ستون آخر مراجعه کنید) - به همه مخازن آسیب‌دیده رسیدگی کنید - تعیین کنید که آیا کارگزاری مدیریت شرایط اضطراری،	ارائه یا هماهنگی خدمات اضطراری - دریافت مجوزهای مناسب برای ورود به محل حادثه از مراجع ذی‌صلاح ایمنی عمومی، وزارت بهداشت - ارائه خدمات به مخازن نیازمند موارد زیر: - مؤسسات نیازمند را به خدمات‌رسان‌ها مرتبط کنید (فهرست فروشنده/تأمین‌کننده را از برنامه پاسخ کارگزار مدیریت پاسخ) - داوطلبان را جذب کنید - لوازم را تهیه کنید - رفت‌وآمدها را تسهیل کنید - ارزیابی‌ها را انجام دهید - به روابط عمومی کمک کنید کمک‌های وایابی را ارائه دهید - با ارائه‌دهندگان خدمات اضطراری بیرونی تماس بگیرید - منابع مالی برای خدمات	از اسناد حیاتی یا آن‌هایی که حاوی داده‌های حساس یا شخصی هستند، محافظت کنید - ارزیابی وضعیت تأسیسات ذخیره‌سازی ایمن - وضعیت اسناد حیاتی را بررسی کنید - فضای ذخیره‌سازی مناسب برای اسناد حیاتی تهدیدشده را به‌دست آورید - تعیین کنید که آیا ریزفیلیم یا سایر موارد تکثیری اسناد حیاتی در جای دیگری ذخیره می‌شوند یا خیر - به کارگزاری یا مخزن آسیب‌دیده کمک کنید تا ارجحیت‌های نجات را تعیین کند پاسخ‌دهندگان را آموزش	استفاده از خط کنفرانس سازمان مدیریت اضطراری فدرال استفاده کنید 800-320-4330 خط رایگان کنفرانس ممکن است توسط هر آرشیو دولتی و/یا کارگزاری مدیریت اسناد برای برنامه ریزی یا پاسخگویی مرتبط با اسناد استفاده شود. ----- برای برنامه ریزی تماس برخط، با نماینده شورای آرشیوداران ایالتی تماس بگیرید: [نام] [تلفن] ----- نماینده شورای ایالتی بایگانی درخواست شما را به کارکنان سازمان مدیریت اضطراری فدرال منتقل می‌کند که آن را در برنامه تماس‌ها قفل می‌کنند (برای جلوگیری از همپوشانی کنفرانس‌ها) و گزارشی از تمام فعالیت‌های خط کنفرانس نگه می‌دارد. COSA شماره پینی را در اختیار شما قرار می‌دهد که شرکت‌کنندگان در تماس از آن برای اتصال به تماس کنفرانس استفاده می‌کنند.

اطلاعات تماس سازمانی	اولین پاسخ‌دهندگان	امکانات آرشیوی	مرکز اسناد	تأمین‌کنندگان خدمات اضطراری	سایر تماس‌ها
- با مدیر ریسک و نماینده بیمه تماس بگیرید - برنامه بلایا را فعال کنید - گروه بلایا را فعال کنید - مرکز فرماندهی آرشیو را فعال کنید - با کارکنان و مردم ارتباط برقرار کنید - تلفن گویا - ابراساس مخزن، سفارشی می‌شود]	هستند؟ - امنیت را حفظ کنید - محیط را در محل خود تثبیت کنید - تجهیزات اضطراری را تعیین و جمع‌آوری کنید - مکان‌ها: - با شرکای کمک تماس بگیرید - با ارائه‌دهندگان خدمات اضطراری بیرونی تماس بگیرید - نجات را آغاز کنید - با رسانه‌های خبری تماس بگیرید - وضعیت را به مؤسسان گزارش دهید	- نسخه‌ای از برنامه‌های پاسخ اضطراری سازمان‌های آسیب‌دیده را در اختیار دارد یا خیر - ایجاد و حفظ کانال‌های ارتباطی - با کارگزاری مدیریت شرایط اضطراری ایالتی و محلی (کارگزاری مدیریت شرایط اضطراری) تماس بگیرید - کارکنان را به مرکز فرماندهی آژانس مدیریت اضطراری اعزام کنید - برای برنامه‌ریزی تماس «ملاقات با من» با خط تلفن رایگان CoSA تماس بگیرید - برقراری ارتباط با شبکه‌های دولتی محلی مناسب - اطلاعات و دستورالعمل‌های اضطراری را در وبگاه ارسال کنید - با آرشیو منطقه‌ای نارا تماس بگیرید - بین کارگزاری ایالتی پاسخ در شرایط اضطراری و سایر مقامات نارا ارتباط برقرار کنید	اضطراری را تأیید کنید	و تعلیم دهید - اعزام کارکنان و داوطلبان به مناطق آسیب‌دیده را هماهنگ کنید - کارکنان پاسخ و نجات را تعلیم دهید	خط تلفن رایگان فقط برای استفاده رسمی است، یا (۱) در مواقع اضطراری و بلایا یا (۲) برای تماس‌های هماهنگی برای اهداف برنامه‌ریزی. خط تماس کنفرانسی می‌تواند تا ۵۰ تماس‌گیرنده جداگانه را در یک زمان روی خط نگه دارد. حداکثر محدودیت زمانی برای طول یک تماس کنفرانسی وجود ندارد. با این حال، هر کنفرانس باید به درستی برنامه‌ریزی شود تا هیچ تضادی با استفاده دیگران از شماره کنفرانس وجود نداشته باشد.

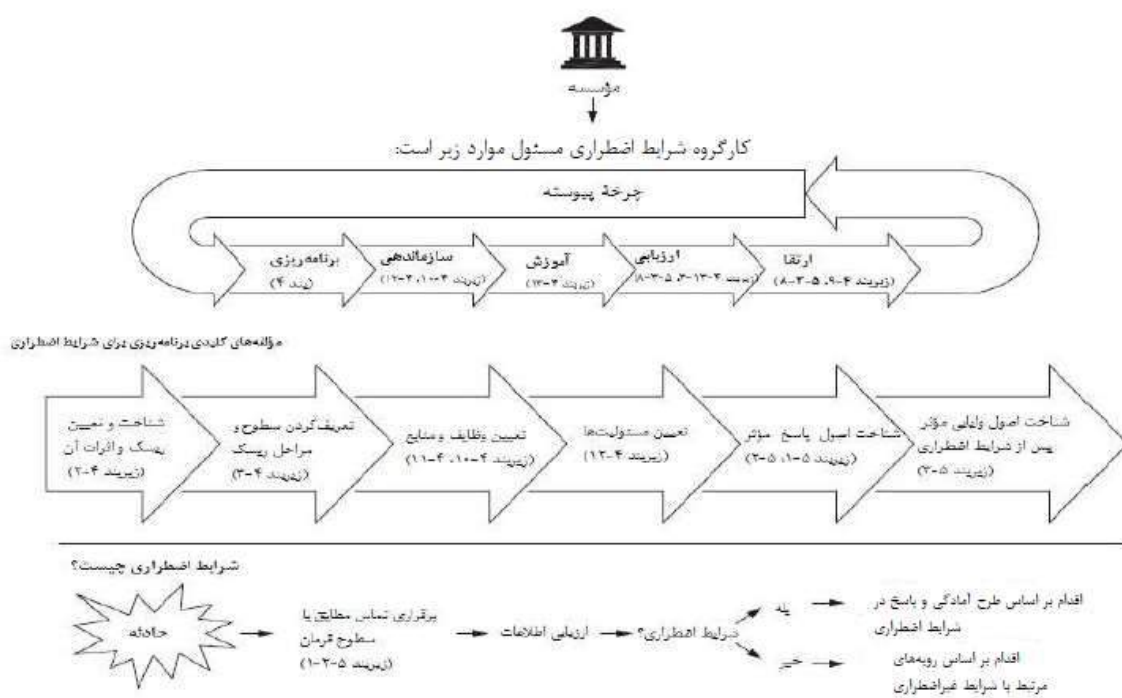
اطلاعات تماس سازمانی	اولین پاسخ‌دهندگان	امکانات آرشیوی	مرکز اسناد	تأمین‌کنندگان خدمات اضطراری	سایر تماس‌ها
		- با کارگزار مدیریت ریسک و بیمه تماس بگیرید - با رسانه‌های خبری تماس بگیرید			

پیوست «پ»

(آگاهی‌دهنده)

برنامه‌ریزی اضطراری – مؤلفه‌های اصلی

شکل پ-۱ فرایند کلی آماده‌سازی و برنامه‌ریزی برای تهدید اضطراری مجموعه را نشان می‌دهد.



شکل پ-۱ برنامه‌ریزی اضطراری – مؤلفه‌های اصلی

پیوست «ت»

(آگاهی‌دهنده)

نقش‌ها و مسئولیت‌های پیشنهادی در هنگام انتقال

جدول ت-۱ نقش‌ها و مسئولیت‌های خاصی را که در این استاندارد برجسته شده‌اند، ارائه می‌دهد.

جدول ت-۱ نقش‌ها و مسئولیت‌های پیشنهادی در فرایند انتقال

تصمیم به تغییر محل	
اطلاع‌رسانی و ارتباطات	- اطلاع‌رسانی به کارگروه شرایط اضطراری - اطلاع‌رسانی به کارکنان - ارتباط با مراجع ذی‌صلاح - اطلاع‌رسانی به عموم مردم
بسیج گروه‌های پاسخگو و کارشناسان	
هماهنگی گروه‌های پاسخگو	- ثبت نام اعضای گروه - تعیین نقش‌ها از جمله سرپرستان گروه‌ها - توضیح و توجیه - ارائه اطلاعات به روز درباره پیشرفت کار - اطلاع‌رسانی به مرجع ذی‌صلاح تصمیم‌گیری
برنامه‌ریزی مسیرهای تخلیه (داخل یا خارج ساختمان)	داخل ساختمان: - ممانعت از عبور از مناطق عمومی در صورت عدم بسته بودن آن‌ها خارج ساختمان: - شناسایی بهترین مسیرها با توجه به ریسک‌های جاری - بررسی وضعیت دسترسی و شرایط محل توقف خودروها
آماد	- جمع‌آوری و توزیع جعبه‌ها و مواد بسته‌بندی - تأمین مجدد لوازم - مدیریت فهرست مخاطبان - تماس با متخصصان برون‌سازمانی - تماس با پیمانکاران
ترابری	- تعیین نوع خودروی موردنیاز - بررسی در دسترس بودن خودرو و رانندگان - تشخیص نیاز به همپایی (اسکورت)^۱
جابه‌جایی و بسته‌بندی	
ثبت	- فهرست‌برداری از مجموعه‌های ارسالی از منطقه آسیب‌دیده - فهرست‌برداری از مجموعه‌های دریافتی در محل یا ساختمان جایگزین
ارسال کاربرگه‌های پیگیری	- نگهداری از پرونده‌ها

^۱ Escort

پیوست «ث»

(آگاهی‌دهنده)

فهرست وظایف متداول در صورت نشت آب

گروه پاسخ در شرایط اضطراری با تشخیص اینکه همهٔ موقعیت‌ها متفاوت هستند و ممکن است نیاز به اقدامات مختلفی داشته باشند، پس از ورود به منطقهٔ آسیب‌دیده معمولاً مراحل کلی زیر را دنبال می‌کند (به جدول ث-۱ مراجعه شود).

جدول ث-۱ فهرست وظایف در مورد نشت آب

عملکرد	وظایف	کارمند ^۱
مهار	- توقف جریان آب در منبع - استفاده از پیچ و لایه‌های جاذب^۲ - تخلیهٔ آب از سطح	
تأمین ملزومات موردنیاز	به فهرست موجود در پیوست ج، جدول ج-۱ مراجعه شود	
حفاظت	برزنت	
ارزیابی	- تعیین گسترهٔ وضعیت - برآورد کمی خسارات - برآورد کیفی خسارات: مواد موردنیاز/درمان موردنیاز - آسیب‌دیدگی/اقدامات درمانی	
پایدارسازی	- رطوبت‌زدایی - انجماد در صورت نیاز - بررسی جریان باقی‌ماندهٔ آب یا آب باقی‌مانده. بررسی فقره‌های مرطوب یا آب باقی‌مانده در منطقهٔ آسیب‌دیده	
تخلیهٔ مدارک آسیب‌دیده	- وایابی - اولویت‌بندی (تریاز) منابع آسیب‌پذیر - بسته‌بندی مدارک براساس اولویت‌بندی (تریاز)	
رهگیری مدارک تخلیه‌شده	- در منطقهٔ آسیب‌دیده، رهگیری شامل موارد زیر است: - برچسب زدن جعبه‌ها - شمارش مدارک/جعبه‌ها و طرح‌وارهٔ درمان - تکمیل کاربرگ‌های رهگیری - در منطقهٔ درمان، رهگیری شامل موارد زیر است: - بررسی تعداد جعبه‌ها - بررسی تعداد مدارک/جعبه‌ها - بررسی تعداد مدارک/طرح‌وارهٔ درمان - تهیه فهرستی از مدارک/طرح‌وارهٔ درمان	

عملکرد	وظایف	کارمند ^۱
آمادسازی منطقه درمان	درخواست اختصاص اتاق چیدمان اتاق به گونه ای که شامل مناطق جداگانه برای اقدامات زیر باشد: - دریافت جعبه ها - طرح واره های درمان براساس مواد یا فنون خاص - موجودی ملزومات مورد نیاز	
متخصصان/ پیمانکاران حفاظت	- تماس - بررسی خط مشی تأمین مالی و پوشش بیمه - بررسی پوشش بیمه ترابری - تأمین ایمنی محل دورافتاده یا محل پیمانکاران	
آماده سازی برای انتقال به محل دورافتاده یا محل پیمانکار	- بسته بندی و رهگیری - بررسی خودروها، مسیرها و امکان محل توقف خودروها - انتقال کاروانی - مشخصات و روش های درمان	
درمان ها	- کاغذ خشک کن و پنکه برای خشک کردن با هوا - تعویض دوره ای کاغذ خشک کن ها (به طور متوسط یک هفته) - تحت فشار قرار دادن به طور متوسط به مدت یک هفته	
^۱ تعداد کارکنان به نوع پیشامد بستگی خواهد داشت. کارکنان می توانند نقش های متعددی داشته باشند.		
^۲ Absorbent rolls and pads		

پیوست «ج»

(آگاهی‌دهنده)

فهرست تدارکات

جدول ج-۱ فهرست لوازم

ایمنی و سلامت	نوار هشدار/ایمنی
	دستکش کار
	دستکش نیتریلی
	ماسک تنفسی مفصل‌بندی شده که به‌درستی نصب شده و استفاده‌کننده آن را آزمایش کرده‌است و ماسک‌های گرد و غبار
	عینک ایمنی
	جعبه کمک‌های اولیه
	چکمه ایمنی
	دستکش‌های مقاوم در برابر مواد شیمیایی
	تجهیزات حفاظت شخصی ^۱
	ضد عفونی‌کننده دست
	چراغ قوه یا چراغ پیشانی
در ناحیه آسیب‌دیده	جاروبرقی صنعتی (مدل آب و خاک)
	دوربین
	برزنت شامل ورق‌های پلی‌اتیلن مقاوم در برابر آتش با اندازه مناسب برای پوشش محدوده‌های انباشت
	ملزومات ثابت کردن برزنت‌ها (گیره‌های محکم فلزی و غیره)
	دستمال کاغذی
	پیچ و لایه‌های جاذب
	بند رخت و گیره
	کاغذ خشک‌کن
	سطل و تی
	پنکه برای خشک کردن سقف و کف
	جعبه در دار و جعبه‌های مشبک
	نردبان
	قیچی
	چاقوی چندکاره ^۲
	چرخ دستی/ باربر دستی
	رطوبت‌گیر
	نوار چسب
	پیچ گوشتی

آچار		
برچسب‌های رهگیری		
تخته شاسی		
مداد و تراش یا مداد نوکی و مغزی اضافه		
پتک یا چکش		
سطل‌های زباله بزرگ		
دیلیم		
کاربرگه‌ها و برچسب‌های از پیش چاپ‌شده		
ورق پلی‌اتیلن		
سطل‌های زبالهٔ بزرگ		
کیسه‌های زیپ‌دار پلی‌اتیلنی (اندازه‌های مختلف)	در اتاق درمان	
اسفنج‌های خشک‌کن		
کاغذخشک‌کن		
میز		
پنکه		
چرخ دستی/ باربر دستی		
آب مقطر		
کاغذ کرافت		
تی و سطل		
کاربرگه‌ها: ارزیابی وضعیت، رهگیری و غیره		
برچسب‌های رهگیری		
تخته شاسی		
مداد		
قیچی		
بند رخت و گیره		
جاروبرقی با فیلتر هپا		
تلفن همراه		ارتباطات
بی‌سیم		
¹ Personnel Protective Equipment (PPE)		
² Utility knife		

پیوست «چ»

(آگاهی‌دهنده)

نمونه‌ای از کاربرگه گزارش روزانه رویداد

جدول چ-۱ نمونه‌ای از کاربرگه گزارش روزانه رویداد

نام عملکرد

تاریخ	ساعت	نام/نقش (یا عملکرد) فردی که با او تماس گرفته شده است	اطلاعات ارائه شده	اقدامات توصیه شده/انجام شده

کتابنامه

- [1] Chuo-Koron Bijutsu Shuppan, *Risk preparedness for heritage properties, Development of Guidelines for Emergency Response*, Tokyo, 1999
- [2] International Council on Archives, Committee on Prevention, "ICA study n°11: *Guidelines on Disaster Prevention and on Control in Archives*", ICA, 2011. Available at http://www.ica.org/sites/default/files/ICA_Study_11_Disaster_prevention_and_control_in_archives_EN.pdf
- [3] OCTO Ltd and Cranfield University, *Performance indicators for the assessment of emergency preparedness in major accident hazards*, HSE, 2001. Available at http://www.hse.gov.uk/research/crr_pdf/2001/crr01345.pdf
- [4] OCTO Ltd and Cranfield University, *Benchmarking emergency management good practice*, Symposium series, 2001. Available at
- [5] Regional Emergencies & Disaster Support, (REDS)
- [6] M25 Consortium of Academic Libraries disaster control plan site, 1998, revised 2004
- [7] Information management and communication in emergencies and disasters: manual for disaster response teams, Area on Emergency Preparedness and Disaster Relief, Washington, D.C., 2009
- [8] Roper (M.), *Planning for emergencies: a procedures manual*, International Council on Archives, International Records Management Trust, 1999
- [9] Wise, (C.), *Thinking the unthinkable: disaster planning for the M25 Consortium of Academic Libraries*
- [10] Unesco, *Memory of the world, General guidelines to safeguard documentary heritage*, 2002
- [11] Unesco, *Disaster planning: Prevention, Preparedness, Response, Recovery*, part of safeguarding our documentary heritage website. http://webworld.unesco.org/safeguarding/en/pdf/txt_sini.pdf
- [12] ISO 22300:2018, *Security and resilience — Vocabulary*

نکته: استاندارد ملی ایران ۱۹۱۸۲، امنیت جامعگی-واژهنامه، براساس ISO 22300 تدوین شده است.

- [13] ISO 22320, *Societal security — Emergency management — Requirements for incident response*

نکته: استاندارد ملی ایران ۲۰۴۴۷، امنیت و تاب‌آوری-مدیریت اضطرار-راهنماهایی برای مدیریت سانحه، براساس ISO 22320 تدوین شده است.

- [14] ISO Guide 73:2009, *Risk management — Vocabulary*

- [15] ISO/TR 19083-1:2016, *Intelligent transport systems — Emergency evacuation and disaster response and recovery — Part 1: Framework and concept of operation*

- [16] ISO 14001:2015, *Environmental management systems — Requirements with guidance for use*

نکته: استاندارد ملی ایران/ایزو ۱۴۰۰۱، سیستم‌های مدیریت زیست محیطی-مشخصات همراه با راهنمای استفاده، براساس ISO 14001 تدوین شده است.

- [17] ISO 31000:2018, *Risk management — Guidelines*

نکته: استاندارد ملی ایران ۱۳۲۴۵، مدیریت ریسک - رهنمودها، براساس ISO 31000 تدوین شده است.

[18] ICCROM, First Aid to Cultural Heritage in Times of Crisis, Handbook, Available at: https://www.iccrom.org/sites/default/files/2018-10/fac_handbook_print_oct-2018_final.pdf

[19] ICCROM, First Aid to Cultural Heritage in Times of Crisis, Toolkit, Available at: https://www.iccrom.org/sites/default/files/2018-10/fac_toolkit_print_oct-2018_final.pdf

[20] ICCROM, UNESCO Endangered Heritage, Emergency Evacuation of Heritage Collections, Available at: https://www.iccrom.org/sites/default/files/2017-12/endangered-heritage_interactive.pdf

[21] CCI, ICCROM Guide to Risk Management, Website: <https://www.iccrom.org/publication/guide-risk-management>

[22] ISO/IEC 27031:2011, *Information technology — Security techniques — Guidelines for information and communication technology readiness for business continuity*

نکته: استاندارد ملی ایران ایزو/آی ای سی تی آر ۲۷۰۳۱، فناوری اطلاعات - فنون امنیتی - راهنمایی‌هایی برای آمادگی فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌منظور تداوم کسب‌وکار، براساس ISO/IEC 27031 تدوین شده است.

[23] EN 15898:2011, *Conservation of cultural property — Main general terms and definitions*

نکته: استاندارد ملی ایران ۲۰۰۳۲، حفاظت از اموال فرهنگی - اصطلاحات و تعاریف عمومی اصلی، براساس BS EN 15898 تدوین شده است.

[24] ISO 11799, *Information and documentation — Document storage requirements for archive and library materials*

نکته: استاندارد ملی ایران ۱۰۴۴۳، اطلاعات و دبیزش (مستندسازی) - الزامات ذخیره‌سازی مدرک برای منابع آرشیوی و کتابخانه‌ای، براساس ISO 11799 تدوین شده است.

[25] ISO/TR 19814, *Information and documentation — Collections management for archives and libraries*

نکته: استاندارد ملی ایران ۳۹۹۲، اطلاعات و مستندات (دبیزه‌ها) - مدیریت مجموعه‌ها برای آرشیوها و کتابخانه‌ها، براساس ISO/TR 19814 تدوین شده است.

[26] ISO/TR 19815, *Information and documentation — Management of the environmental conditions for archive and library collections*

نکته: استاندارد ملی ایران ۲۳۱۳۵، اطلاعات و مستندات (دبیزه‌ها) - مدیریت شرایط محیطی برای مجموعه‌های آرشیوی و کتابخانه‌ای، براساس ISO/TR 19815 تدوین شده است.

[27] BS 65000:2014, *Guidance on organizational resilience*