



EAC

No. 00-19_8

ITEM

TITLE

EAC 19-8

نموذج استرشادي
لإعداد خطط الطوارئ وإدارة الأزمات
للجهات العاملة في مجال الطيران المدني

أولا : عام :

ثانيا : الشكل العام و تبويب الخطة :

ثالثا : محتويات الخطة :

رابعا : إجراءات الطوارئ لمواجهه الأزمات :

خامسا : الملاحق والمرفقات بالخطة :

نموذج استرشادي لإعداد خطط الطوارئ وإدارة الأزمات للجهات العاملة في مجال الطيران المدني

أولاً : عام :

1. الإطار العام لتأمين سلامة الطيران المدني يتطلب قيام كل مؤسسة تعمل في مجال الطيران المدني (مطار مدني - هيئة - شركة - شركة طيران خاصة- شركات الخدمات الأرضية - شركة وكالة) بإعداد وتبويب خطة للطوارئ وإدارة الأزمات **بما يتوافق مع** طبيعة النشاط والإمكانيات والقدرات المتاحة بكل جهة ، بالإضافة للقواعد القياسية وأساليب العمل الموصى بها محليا ودوليا ، لتحقيق الحد الأدنى على الأقل للسلامة وتأمين المؤسسة من المخاطر والأحداث الطارئة المحتمل مواجهتها والمحافظة على مستوى كفاءة الأداء ومعدلات التشغيل .
2. تبويب الخطة إلى (أقسام / موضوعات/ عناوين) رئيسية وفرعية وبنود وفرعيات وملاحق وكروكيات ، طبقا لعدد مرات الحدوث وطبيعة الأحداث الطارئة المحتمل مواجهتها وطبيعة الأنشطة لكل جهة ، والخطط التخصصية والفرعية للوقاية والاستعداد المبكر لمواجهه واحتواء الأزمات والأحداث الطارئة .
3. تشمل المقدمة على التعريف العام بالخطة (مثال) خطة الطوارئ وإدارة الأزمات لشركة / لمطار مدني / لهيئة تمثل الإطار العام لخطة شاملة لتحقيق الوقاية والأمن والسلامة للأشخاص والمعدات والمنشآت والممتلكات من خلال مجموعة الخطط التخصصية والفرعية وما تتضمنه من تطبيق مقاييس الأمن والسلامة والعوامل البشرية والضوضاء والجودة الشاملة على جميع المستويات (الرئاسية - التنفيذية - التخصصية - الفنية - القانونية - المرافق - علاقات عامة وإعلام) واتخاذ الإجراءات الوقائية والعلاجية في أحوال الطوارئ و إدارة الأزمات ، وبالتنسيق المسبق مع الجهات المسئولة والجهات المعاونة بهدف الاستعداد المبكر وتوفير الظروف الملائمة لسرعة مواجهه واحتواء الأزمات والأحداث الطارئة المؤثرة بالسلب على كفاءة الأداء لتنفيذ الأنشطة ومعدلات التشغيل واستعادة الأوضاع لما كانت عليه ، وبما لا يتعارض مع القواعد القياسية وأساليب العمل الموصى بها محليا ودوليا لتأمين سلامة الطيران المدني والمؤسسات العاملة في نفس المجال ، وتقديم الخدمات المتكاملة المتميزة .

ثانيا : الشكل العام و تيويب الخطة :

1- ملف بحجم مناسب لحفظ محتويات الخطة وتحقيق سهولة درج (تعديل / إضافة / حذف) صفحات.

2- تخطيط الصفحات :

- أ - درج اسم الخطة وجهه الإصدار على كل صفحة .
- ب - درج تاريخ الإصدار أو التعديل على كل صفحة .
- ج - ترقيم جميع صفحات الخطة :
- ترقيم الصفحات من بداية ملف الخطة وحتى آخر صفحة بفهرس المحتويات للخطة بتسلسل الحروف (أ - ب - ج - د - هـ - و -).
- ترقيم الصفحات التالية لفهرس المحتويات بتسلسل الأرقام (1 ، 2 ، 3 ،) أو بتسلسل الأقسام والموضوعات (1 - 1 - 1) كالآتي :
- الرقم الأول (1 - 1 - 1) يعبر عن رقم تسلسل القسم أو تسلسل الموضوعات الرئيسية بالخطة .
- الرقم الثاني (1 - 1 - 1) يعبر عن رقم تسلسل العناوين أو الموضوعات الفرعية التابعة للقسم او الموضوع الرئيسي الأول بالخطة .
- الرقم الثالث (1 - 1 - 1) يعبر عن رقم تسلسل الصفحات التابعة للقسم أو الموضوع الرئيسي الأول بالخطة ، حيث تبدأ من رقم 1 مع بداية أي موضوع فرعى جديد .
- وهكذا يستمر ترقيم الصفحات نسبة إلى القسم / الموضوع الرئيسي وتسلسل الموضوع الفرعى التابع له ، وتسلسل الصفحات لكل موضوع فرعى على حده .

د - ترقيم الموضوعات :

- 1 - (القسم أو العنوان الرئيسي)
- 1 - 1 (القسم ورقم العنوان الفرعى)
- أ - ترتيب البنود التابعة للعنوان الفرعى (
- ب -
- ج -
- (1) (ترتيب الفرعيات التابعة للبد)
- (2)
- (3)

هـ - تتابع الصفحات :

- صفحة بعنوان الخطة .
- صفحة لمراجعة واعتماد الخطة والتحديث السنوي للبيانات .
- صفحة باعتماد المحتويات من جهة إصدار الخطة .
- صفحة تسجيل التعديلات التي تجرى على محتويات الخطة
- قائمة بالصفحات المفعلة (LIST OF EFFECTIVE PAGES) .
- قائمة بمعدل توزيع الخطة أو المستخرجات على الجهات المعنية .
- فهرس بمحتويات الخطة .

- صفحة للمقدمة والتعريف بالغرض من إعداد الخطة .
 - قائمة بفهرس الخرائط والكروكيات بالخطة .
 - صفحة قائمة بالمصطلحات الأجنبية المستخدمة بالخطة .
 - صفحة قائمة بالمراجع التي تم الاستناد إليها في إعداد الخطة .
1. تكتب الخطة على الآلة الكاتبة أو الحاسب الآلي ، باللغة العربية بصفة أساسية لتتوافق مع مستوى جميع العاملين المشاركين في منظومة تفعيل خطط الطوارئ وإدارة الأزمات (تخطيط - تدريب - متابعة - عناصر تنفيذية تخصصية - علاقات عامة - إعلام -) لضمان توحيد المفهوم وتنسيق الجهود لكافة العناصر المشاركة في تنفيذ الإجراءات الوقائية والعلاجية لمواجهة الأزمات والأحداث الطارئة المحتملة .

ثالثا : محتويات الخطة :

1. القسم الأول يشتمل على الآتي :

- أ - الهدف من إعداد الخطة.
 - ب- الاعتبارات التي تم مراعاتها عند إعداد الخطة.
 - ج- المراجع والقواعد القياسية المحلية والدولية والضوابط الفنية والتخصصية التي تم الاعتماد عليها في إعداد الخطة .
 - د - التعاريف والمصطلحات الأجنبية المستخدمة بالخطة.
 - هـ- الإطار العام لمنظومة إدارة الأزمات والأحداث الطارئة بالمؤسسات العاملة فى مجال الطيران المدنى (مطار مدنى -هيئات - شركات طيران - شركات خدمات أرضية - شركات وكالة) لتحقيق الحد الأدنى على الأقل من القواعد القياسية وأساليب العمل الموصى بها محليا ودوليا لتأمين سلامة الطيران المدنى من خلال :
- (1) تشكيل لجنة دائمة للطوارئ وإدارة الأزمات على مستوى المطار / المؤسسة ، بما يتوافق مع طبيعة النشاط والإمكانيات المتاحة .
 - (2) تشكيل مجموعات العمل التخصصية على كافة المستويات بالمؤسسة لمواجهة الأزمات و الأحداث الطارئة .
 - (3) تجهيز مركز دائم للعمليات وإدارة الأزمات (وآخر متنقل طبقا لطبيعة النشاط) مع توفير الإمكانيات والوسائل اللازمة لمراقبة كفاءة الأداء وتداول البلاغات على مدار (24 ساعة) بالمؤسسة ، مع تحديد الواجبات والمسئوليات وصلاحيات اتخاذ القرار فى المواقف المختلفة ، وضوابط تحليل العلامات والظواهر المبكرة لوقوع الأزمات والأحداث الطارئة للتنبيه وإنذار الجهات المعنية .
 - (4) تحديد أنواع وتقسيمات الأزمات والأحداث الطارئة المحتمل أن تواجه المؤسسة ودور الجهات المسؤولة والمعاونة .
 - (5) توفير النماذج ووضع الأسلوب المناسب لتداول البلاغات عن الأزمات والأحداث الطارئة داخل المؤسسة ومع المستوى الرئاسي والرقابي والجهات المعاونة ومركز العمليات وإدارة الأزمات بسلطة الطيران المدنى المصري
 - (6) تحديد الإجراءات الوقائية والعلاجية للتعامل مع كافة أنواع الأحداث الطارئة المحتمل مواجهتها .

- (7) إعداد قاعدة بيانات عن وسائل الاتصال بجميع الجهات المسؤولة والمعونة في مجال مواجهه الأزمات والأحداث الطارئة .
- (8) تحديد الجهات المسؤولة عن تلقي البلاغات عن الأنواع المحتملة من الأزمات والأحداث الطارئة .
- (9) إعداد خطة للاتصالات في حالة وقوع الأزمات والأحداث الطارئة المحتملة .
2. إعداد مخطط للتأهيل والتدريب للكوادر البشرية في مجال إدارة الأزمات والأحداث الطارئة .
3. إعداد مخطط للتدريب التخصصي وتنفيذ التجارب بمستوياتها المختلفة ، مع وضع الأسلوب المناسب للتسجيل ومتابعة التدريب واستخلاص الخبرات والدروس المستفادة ومقترحات تطوير وتحسين الأداء
4. الأحداث الطارئة المباشرة والغير مباشرة الخاصة بالطائرات / البالون الطائر :
- حوادث ووقائع الطائرات على الأرض وفي الجو .
 - التدخل غير المشروع في تأمين سلامة الطيران المدني (قنابل - متفجرات - اختطاف - رهائن)
 - أعطال وتأخير إقلاع الطائرات والتأثيرات السلبية الناتجة عنها (استياء الركاب - ارتباك جداول التشغيل - ازدحام الصالات - شغل لاماكن انتظار الطائرات)
 - إطلاق قذائف تجاه الطائرات أثناء الطيران .
 - اصطدام الطائرات بالطيور أثناء الطيران ، وبالحيوانات الضالة على ممرات التحرك بالمطارات المدنية .
 - اكتشاف حشرات أو تلوث الطائرات بأمراض وبائية أو مواد خطيرة أو مشعة .
 - تغيير مسار الطائرات أو مطار الهبوط :
 - (موقف الركاب على الطائرة / بالمطار الأساسي / مدى توفر التسهيلات للركاب والطاقم والطائرة) .
 - وجود إضراب عن العمل / تقديم الخدمات الجوية أو الأرضية للطائرات المصرية في المطارات الخارجية
 - حوادث ووقائع الطائرات التي تتطلب خدمات البحث والإنقاذ .
 - تجاوز ساعات التشغيل لاطقم الطائرات .
 - هبوط الطائرات في مطارات دول في حالة حرب أو تنتشر بها الأمراض الوبائية / الحروب والصراعات والاضطرابات الأهلية
 - وجود حالات مرضية حرجة بين الركاب على الطائرات المدنية .
 - اكتشاف حالات لامرض وبائية بين الركاب على الطائرات .
 - وجود شغب ومشاجرات على الطائرات أو سوء معاملة الركاب وتقديم الخدمات .
 - اصطدام المعدات بالطائرات أثناء تقديم الخدمات الأرضية .

- مخاطر تداول المواد والحمولات والبضائع الخطرة على الطائرات وبالمطارات المدنية .
- تسرب الوقود من الطائرات على الأرض بالمطارات .
- تحطم / سقوط الطائرات (فى البر / فى البحر / داخل المطار / خارج المطار / بالخارج) .
- تعثر الطائرات (نتيجة عطل / بعد حادث) على الممرات بالمطارات المدنية .
- مخالفة الطائرات لتصاريح المراقبة الجوية .
- أعطال المساعدات الملاحية الأرضية داخل إقليم معلومات طيران القاهرة (FIR) .
- أعطال وسائل الاتصال وادارات إدارة الحركة الجوية داخل إقليم معلومات طيران القاهرة .
- انحراف البالون الطائر عن مساره أثناء الطيران .
- هبوط البالون الطائر في مناطق غير مخططة أو غير مصرح للهبوط بها .
- عدم تجديد صلاحية تشغيل البالون / الطائرات / المطارات المدنية/ شركات تقديم الخدمات الأرضية للطائرات .
- الطيران فوق المناطق المحظورة والخطرة والمقيدة بدون تصريح .

5. الأحداث الطارئة العامة :

- ظواهر جوية خطيرة (أمطار غزيرة - سيول - عواصف - انعدام الرؤية -)
- الكوارث الطبيعية والصناعية (زلازل - انهيارات أرضية - فيضانات - انفجارات صناعية - انبعاث غازات سامة -) .
- انهيار (منشآت - كبارى - طرق) .
- أعطال المرافق (كهرباء - مياه - صرف صحي - طرق - مصادر الطاقة -)
- حرائق بالمنشآت والمعدات .
- إصابات بشرية ووفيات نتيجة حوادث .
- ترويح الشائعات والأخبار المضللة بين العاملين والركاب والمستثمرين .
- أحداث الشغب والتجمهر والاعتصام والإضراب عن العمل (بين العاملين / في المجتمع المحيط) .
- تعطل الطرق المؤدية للمطارات المدنية .
- حدوث تكديس وارتباك بالمطارات المدنية خلال فترات الازدحام (موسم الحج والعمرة - المواسم السياحية - عودة العاملين المصريين من الخارج) .
- أعطال وسائل الاتصال وشبكات المعلومات ونقل البيانات .
- سرقة ونهب وتسلب للمطارات والمنشآت والمعدات التابعة .

- مخاطر تداول المواد والحمولات والبضائع الخطرة .
- تخريب المنشآت والمعدات التابعة .
- سوء معاملة الركاب والجمهور / أحداث التجمهر والشغب بين الركاب .
- انتشار أمراض وبائية أو آفات حشرية .
- تلوث المياه والأطعمة .
- التلوث الإشعاعي والبيولوجي .
- الأحداث الضارة بالبيئة والمجتمع المحيط (تسرب مواد ضارة - قمامة - نفايات -)

رابعاً : إجراءات الطوارئ لمواجهه الأزمات :

الإجراءات التنفيذية لمواجهه الأزمات والأحداث الطارئة المحتملة تعتمد على الآتي :

1. برامج الأمن والسلامة والخطط الرئيسية والفرعية التي تتوافق مع طبيعة النشاط ممثلة في الآتي :

- درجات الاستعداد ووسائل التنبيه والإنذار المتاحة .
- خطط تأمين المطار / المؤسسة (أسوار- منافذ - بوابات -) .
- خطط الأمن الوقائية والعلاجية .
- خطط الإطفاء والإنقاذ .
- خطط تقديم الخدمات الطبية .
- خطط مواجهه الأزمات والكوارث الطبيعية والصناعية .

خامساً : الملاحق والمرفقات بالخطه كالاتي :

1. محاضر التنسيق أو الاتفاقيات مع جهات الشرطة والتأمين والحراسة .
2. محاضر التنسيق أو الاتفاقيات مع جهات تقديم الخدمات الطبية (المستشفيات والإسعاف)
3. محاضر التنسيق أو الاتفاقيات مع جهات الإطفاء والإنقاذ.
4. محاضر التنسيق أو الاتفاقيات مع جهات تقديم خدمات البحث والإنقاذ.
5. محاضر التنسيق أو الاتفاقيات وبيانات الاتصال بالأطباء والمرضى .
6. محاضر التنسيق أو الاتفاقيات مع مستثمري الطائرات المدنية وشاغلي المطارات المدنية أو المنشآت التابعة .
7. محاضر التنسيق أو الاتفاقيات مع الجهات المعاونة بالمحافظات والمحليات .
8. محاضر التنسيق أو الاتفاقيات مع شركات التأمين .
9. محاضر التنسيق أو الاتفاقيات مع الجمعيات الأهلية فى المجتمع المحيط .
10. محاضر التنسيق أو الاتفاقيات وبيانات الاتصال بمستثمري الطائرات .
11. محاضر التنسيق أو الاتفاقيات وبيانات الاتصال بالمستأجرين بالمطارات .

12. محاضر التنسيق أو الاتفاقيات وبيانات الاتصال بالمتترجمين ، ورجال الدين .
13. الخرائط والكروكيات للمطار/المؤسسة (موقع / مرافق / طرق / منافذ / منشآت /.....).
14. قائمة بالمصطلحات الأجنبية / الفنية / التخصصية المستخدمة بالخطة .
15. قائمة بالمراجع والضوابط والقواعد القياسية المحلية والدولية التي تم الاعتماد عليها فى إعداد الخطة.