



مرکز برنامه ریزی و پژوهش

دستورالعمل

مدیریت بحران

شناسنامه دستورالعمل	
عنوان دستورالعمل	دستورالعمل مدیریت بحران
مجری	قرارگاه جهادی حاج عبدالله والی
نظارت برنامه ای	مرکز برنامه ریزی و پژوهش - دفتر تشکیلات ، بهبود روش ها و تحول اداری
نظارت عمومی	دفتر نظارت و رسیدگی به شکایات
تاریخ انتشار	شهریور ماه ۱۴۰۱
کد سند دستورالعمل	(۱۴۰۱.۰۶.۱۲)
آدرس	تهران - ابتدای جاده مخصوص کرج - دفتر مرکزی کمیته امداد امام خمینی (ره)
تلفن	مستقیم : ۰۲۱-۲۳۹۰۲۱۹۴
پست الکترونیک	Scrp@emdad.ir www.emdad.ir

فهرست مندرجات

عنوان

شماره صفحه

فصل اول - کلیات.....	۳
ماده ۱- تعاریف.....	۳
ماده ۲- اعضاء شورای مدیریت بحران.....	۳
ماده ۳- وظایف و اختیارات اعضاء شورای مدیریت بحران.....	۵
ماده ۴- وظایف و اختیارات مدیر اجرایی قرارگاه.....	۶
فصل دوم - فرآیندها و روش اجرایی.....	۷
ماده ۵- فرآیند پیش بینی، پیش گیری و آمادگی.....	۷
ماده ۶- فرآیند امداد و نجات و جبران خسارات.....	۸

فصل اول – کلیات

ماده ۱- تعاریف:

۱-۱- مخاطره

پدیده طبیعی یا کنش انسانی (به جزء موارد نظامی - امنیتی و اجتماعی) که در صورت وقوع در محیط یا جامعه آسیب پذیر می تواند تبدیل به یک بحران و حادثه خسارت بار باشد.

۱-۲- بحران

از هم گسیختگی جدی عملکرد جامعه که ناشی از وقوع مخاطره است و منجر به خسارت و اثرات منفی گسترده انسانی، اقتصادی یا زیست محیطی شود، به طوری که مواجهه با آن فراتر از توانایی جامعه متاثر و دستگاه های مسئول باشد.

۱-۳- حوادث طبیعی

در اثر مخاطرات طبیعی همچون سیل، زلزله، طوفان، آتش سوزی و... که منجر به حوادث و خسارتهایی برای یک یا تعدادی از خانواده های ساکن در یک یا چند منطقه می شود.

ماده ۲- شورای مدیریت بحران

مطابق ماده ۳ اساسنامه قرارگاه جهادی حاج عبدالله والی یکی از وظایف این قرارگاه حضور به موقع در شرایط وقوع بحران در مناطق حادثه دیده و رسیدگی سریع به نیازهای اولیه با هماهنگی و تعامل با معاونتهای تخصصی و مدیران کل استانها می باشد.

با توجه به وظایف تعیین شده در اساسنامه، اداره ساختارهای داخلی قرارگاه جهت پیشبرد امور و پیشنهاد ایجاد نمایندگی قرارگاه در شهرها و استانها از اختیارات مدیر اجرایی قرارگاه می باشد همچنین ازارکان قرارگاه جهادی حاج عبدالله والی، شورای هماهنگی قرارگاه می باشد که با نظر فرمانده قرارگاه جهادی حاج عبدالله والی در زمان بحرانهای طبیعی و حوادث غیر مترقبه این شورا تحت عنوان شورای مدیریت بحران در ستاد مرکزی و استانها به شرح ذیل شکل می گیرد.

الف) ترکیب اعضاء شورای مدیریت بحران ستاد مرکزی به شرح ذیل می باشد :

- رئیس کمیته امداد امام خمینی^(ره) (رئیس)
- رئیس مرکز برنامه ریزی و پژوهش
- رئیس مرکز توسعه فناوری اطلاعات ، امنیت و هوشمندسازی
- معاون حمایت و سلامت خانواده
- معاون امور فرهنگی
- معاون اشتغال و خودکفائی
- معاون اداری و مالی
- مدیر کل دفتر تامین مسکن و امور مهندسی ساختمان
- معاون توسعه مشارکت های مردمی
- مدیر کل نظارت و رسیدگی به شکایات
- فرمانده مرکز مقاومت بسیج امداد
- مدیر امور اجرایی قرارگاه جهادی حاج عبدالله والی (دبیر)
- مدیر کل استان آسیب دیده (در مواقع بروز حادثه)

ب) اعضاء شورای مدیریت بحران استان به شرح ذیل می باشد:

- مدیر کل استان (رئیس)
- معاون حمایت و سلامت خانواده (دبیر)
- معاون اشتغال و خودکفائی
- مدیر برنامه ریزی و فناوری اطلاعات
- معاون امور فرهنگی
- معاون اداری و مالی
- معاون توسعه مشارکت های مردمی
- مدیر مسکن و امور مهندسی ساختمان
- مدیر نظارت و رسیدگی به شکایات
- فرمانده پایگاه مقاومت بسیج
- رئیس اداره منطقه آسیب دیده (در مواقع بروز حادثه)

تبصره ۱: در صورت نیاز و ضرورت و ارتباط موضوع، با تشخیص رئیس شورا از نماینده حوزه های تخصصی به عنوان میهمان دعوت به عمل می آید .

تبصره ۲: دبیر شورای مدیریت بحران در ستاد مرکز و مدیر کل استان در استان ها، نماینده امداد در مجامع برون سازمانی مرتبط با مدیریت بحران می باشند.

ماده ۳- وظایف و اختیارات اعضاء شورای مدیریت بحران (مرکز و استان):

۱-۳- گسترش نظامات مؤثر برای جبران خسارات وارده به مددجویان حادثه دیده ؛ نظیر انواع بیمه ها، حمایت های مالی، تشویقی، اعتبارات و تسهیلات ویژه. (مرکز)

۲-۳- ایجاد نظام مدیریت جامع اطلاعات، خسارات وارده، نیازها و خدمات ارائه شده به منظور دسترسی سریع و دقیق برای ارائه به مبادی مربوطه. (مرکز)

۳-۳- ایجاد مدیریت واحد، جهت هماهنگی و انسجام میان حوزه های مختلف درون سازمانی و تسهیل قوانین و مقررات داخلی امداد در خصوص ارائه خدمات ویژه به آسیب دیدگان از حوادث و سوانح و مناطق محروم. (مرکز و استان)

۴-۳- بررسی، تصویب برنامه های عملیاتی و پیش بینی اقدامات ویژه در خصوص آسیب دیدگان از حوادث و سوانح غیر مترقبه. (مرکز و استان)

۵-۳- بررسی پیشنهادات و طرح های ارائه شده برای ارائه خدمات بهتر به حادثه دیدگان از جمله منطقه بندی و پهنه بندی کشور و تعیین شهرستانها و استانهای معین. (مرکز و استان)

۶-۳- تعیین وظایف، اختیارات و مسئولیت های امداد و نحوه همکاری، هماهنگی و تعامل با حوزه های متولی امر برون سازمانی در زمینه مدیریت بحران، بازسازی و بازتوانی. (مرکز)

۷-۳- پیگیری و هماهنگی لازم در خصوص جذب ، توزیع و استفاده بهینه از کمک های مردمی. (مرکز و استان)

۸-۳- مشخص نمودن مدیر اجرایی (میدانی) متناسب با ابعاد و گستردگی حادثه ، زمانی که چندین اداره یا استان دچار حادثه باشند. (مرکز و استان)

۹-۳- تعیین سقف خسارت های مالی در ابتدای هر سال در سه سطح (مرکز)

تبصره ۵: در صورت بروز حادثه در سطح اداره، به صورت پیش فرض رئیس اداره مسئول می باشد.

ماده ۴- وظایف و اختیارات مدیر امور اجرایی قرارگاه جهادی حاج عبدالله والی بشرح ذیل می باشد:

- ۴-۱- هماهنگی برای تشکیل جلسات فوق العاده در صورت وقوع حوادث و بلایای طبیعی و تعیین دستور جلسات، دعوت از اعضاء و تنظیم صورتجلسات.
 - ۴-۲- ضبط و نگهداری و ایجاد بایگانی اسناد و مدارک به طرق مقتضی بویژه الکترونیکی.
 - ۴-۳- ابلاغ، پیگیری و نظارت بر اجرای صحیح مصوبات شورای مدیریت بحران
 - ۴-۴- جمع آوری و بررسی پیشنهادهای واصله در خصوص رویه ها و روش های مورد عمل، فرم ها و ضوابط از سوی استان ها.
 - ۴-۵- جمع بندی گزارشات واصله اعم از مشکلات، پیشنهادات جهت ارائه و طرح در شورای مدیریت بحران.
 - ۴-۶- برآورد میزان خسارات وارده به مناطق حادثه دیده و اعتبار مورد نیاز.
 - ۴-۷- ارائه گزارشات، انعکاس مسائل و مشکلات و اقدامات انجام شده یا در حال انجام به مبادی ذیربط دورن و برون سازمانی.
- تبصره:** نظارت بر عملکرد قرارگاه های استانی بر عهده مدیر اجرایی قرارگاه جهادی حاج عبدالله والی ستاد مرکزی می باشد.

فصل دوم - فرآیندها و روش اجرایی

ماده ۵ - فرآیند پیش بینی، پیش گیری و آمادگی:

۱-۵ - شورای مدیریت بحران استان می بایست حداقل هر سه ماه یکبار تشکیل جلسه داده و پیش بینی های لازم را نسبت به آمادگی جهت پاسخ به تهدیدها و بحران های احتمالی داشته باشد.

۲-۵ - حوزه مسکن و امور مهندسی ساختمان موظف است نقشه مناطق حادثه خیز و پرخطر استان ها را از مراجع مربوطه احصاء نموده و پس از شناسایی واحدهای مسکونی غیرمقاوم و دارای بافت فرسوده مددجویان، برنامه مدون زمانبندی شده جهت انتقال و جابه جایی مددجویان از مناطق پرخطر و همچنین مقاوم سازی ساختمان های غیرمقاوم و فرسوده ارائه نماید.

تبصره ۱: مطابق با نقشه مناطق حادثه خیز تدوین شده هر گونه خرید و ساخت مسکن مددجویی در آن مناطق کاملاً ممنوع می باشد.

۳-۵ - مرکز برنامه ریزی و پژوهش موظف است در برنامه های پنج ساله هفتم و سالانه امداد بر اساس میانگین چهارساله خسارتهای وارده در اثر حوادث غیر مترقبه و لحاظ تورم سالانه پیش بینی اعتبار لازم را در زمینه پرداخت کمک هزینه جبران خسارات در حوادث فردی و گروهی وارده به مسکن، لوازم ضروری زندگی، اشتغال و... مددجویان فراهم آورد.

۴-۵ - مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی موظف است گزارشات هوشمند تقسیمات جغرافیایی مرتبط با اسکان مددجویی براساس کد پستی و سایر اطلاعات لازم تهیه نماید.

۵-۵ - مدیر امور اجرایی قرارگاه جهادی حاج عبدالله والی موظف است پیگیری های لازم جهت انعقاد تفاهم نامه با سازمانهای ذیربط همچون مدیریت بحران، هلال احمر و... به منظور دریافت لوازم اولیه زندگی جهت اسکان موقت و توزیع بین مددجویان در مواقع بحران را به عمل آورد.

۵-۶- حوزه توسعه مشارکت های مردمی موظف است با همکاری مرکز توسعه فناوری اطلاعات ، امنیت و هوشمندسازی ضمن طراحی و معرفی درگاههای لازم، امکان دریافت کمکهای نقدی و غیر نقدی از طریق کمک های مردمی، خیریه ها و موسسات عام المنفعه داخل و خارج از کشور را برای کمک به حادثه دیدگان فراهم نماید .

۵-۷- مدیر امور اجرایی قرارگاه جهادی حاج عبدالله والی موظف است به منظور جبران خسارت وارده به مددجویان حادثه دیده، با هماهنگی حوزه های مسکن و اشتغال و بر اساس سیاست های اعلامی شورای مدیریت بحران، بسته حمایتی حوادث غیرمترقبه، مشتمل بر خدمات کمک هزینه جبران خسارت یا بیمه حوادث را تدوین نمایند.

تبصره ۲: در صورت تصویب ارائه خدمت از طریق شرکت های بیمه ای، حوزه های تخصصی مربوطه از قبیل مسکن و اشتغال موظف هستند در ارزش گذاری دقیق کارشناسی اقدامات لازم را انجام نمایند.

۵-۸- مدیر امور اجرایی قرارگاه جهادی حاج عبدالله والی موظف است طی تعامل با حوزه های ذیربط، آموزش های علمی و عملی لازم و ضروری کارکنان و مددجویان تحت حمایت در سطوح مختلف با موضوعات مقابله با حوادث و بلایای طبیعی را پیشنهاد و پیگیری نموده و حوزه اداری و مالی نسبت به برگزاری دوره های پیشنهادی اقدام لازم را به عمل آورد .

ماده ۶- فرآیند امداد و نجات و جبران خسارات:

۶-۱- در صورت وقوع حوادث گروهی، کارشناس مسئول توانمندسازی یا رییس اداره حادثه دیده موظف اند طی ۲۴ ساعت پس از حادثه در محل حادثه حضور پیدا کرده و ضمن تکمیل فرم گزارش اولیه، گزارشی از تعداد مناطق و مددجویان حادثه دیده، حجم و گستردگی خسارات وارده ، نسبت به برآورد امکانات، تجهیزات و نیروی انسانی مورد نیاز جهت طرح در شورای مدیریت بحران استان اقدام نماید.

تبصره ۱: در بازدید از محل حادثه ، در صورت لزوم از ظرفیت مددکار استفاده شود.

تبصره ۲: در صورت لزوم و گستردگی ابعاد حادثه ، از ظرفیت سازمان های متولی مدیریت بحران استان، به منظور اخذ اطلاعات بیشتر در تکمیل فرم های گزارش استفاده نماید.

تبصره ۳: مدیرکل استان حادثه دیده نیز موظف است حداکثر ۴۸ ساعت پس از حادثه در محل حادثه حضور پیدا کرده و بررسی های لازم را انجام دهد.

۲-۶- شورای مدیریت بحران استان موظف است ضمن تشکیل جلسه حداکثر ۴۸ ساعت پس از حادثه با بررسی گزارشات واصله و آخرین وضعیت مناطق درگیر حوادث جهت انجام اقدامات فوری اولیه فعالیت های ذیل را انجام نماید:

۲-۶-۱- پیگیری اتخاذ تدابیر لازم جهت اسکان موقت، توزیع تغذیه مناسب، لوازم گرمایشی، بهداشتی و... با همکاری و هماهنگی ستاد مدیریت بحران استان و دستگاه‌های همکار صورت پذیرد.

۲-۶-۲- برقراری تعاملات لازم با ستاد مدیریت بحران استان و شناسایی نوع اقدامات مرتبط با امداد و انجام برنامه‌ریزی‌های لازم در خصوص اجرای آنها صورت پذیرد.

۲-۶-۳- در صورت نیاز به بهره‌گیری از ظرفیت استان‌های مجاور در خصوص اعزام مددکاران و مشاورین به مناطق حادثه دیده به منظور نیازسنجی، ارائه مشاوره فردی و گروهی و سایر اقدامات مقتضی، با توجه به امکانات موجود شهرستان حادثه دیده و نیز سایر شهرستان‌های استان، مراتب را به استان‌های مجاور اعلام و از آنان درخواست مساعدت نمایند.

تبصره ۴: استان‌های مجاور مناطق حادثه دیده موظف هستند با توجه به مصوبات شورای مدیریت بحران استان حادثه دیده و اعلام نیاز واصله و با توجه به نیروها و امکانات خود نسبت به کمک‌رسانی اقدام نمایند که وظیفه هماهنگی نیروها و توزیع امکانات و اقلام ارسالی، بر عهده مدیرکل استان حادثه دیده می‌باشد.

۲-۶-۴- گزارشات اولیه و برآوردهای مالی و نیازهای صورت گرفته جمع بندی و به دبیر شورای مدیریت بحران مرکز ارائه گردد.

۲-۶-۳- مدیر امور اجرایی قرارگاه جهادی حاج عبدالله والی موظف است پس از اطلاع از وقوع حادثه و دریافت گزارش اولیه از شورای مدیریت بحران استان، حداکثر ۷۲ ساعت پس از حادثه در منطقه حادثه دیده حاضر و برنامه ریزی لازم جهت ارسال اقلام ضروری و اولیه صورت دهد و اطلاعات تکمیلی را جهت تشکیل جلسه شورای مدیریت بحران مرکز جمع آوری نماید.

تبصره ۵: با توجه به گستردگی ابعاد حادثه و فوریت موضوع، در صورت لزوم نسبت به برگزاری جلسه اضطراری شورای مرکز با حضور مدیرکل استان یا ارتباط با شورای استان بصورت ویدیو کنفرانس اقدام گردد.

۴-۶- رئیس اداره حادثه دیده موظف است:

۴-۶-۱- طی حداکثر ۵ روز اقدام لازم جهت تهیه و توزیع اقلام اولیه با همکاری گروه‌های جهادی از قبل ساماندهی شده را فراهم نماید.

۴-۶-۲- پیگیری‌های لازم از بنیاد مسکن در خصوص برآورد میزان خسارات وارده به منازل مددجویان را به منظور شروع عملیات اجرایی، اخذ پروانه‌های ساخت واحدهای مسکونی (با رعایت الگوی مسکن مناسب خانوار متناسب با اقلیم) را صورت داده و نتایج حاصله را به دبیر شورای مدیریت بحران استان جهت ارائه به شورای مدیریت بحران مرکز ارسال نماید.

۴-۶-۳- برآورد میزان خسارات وارده به طرح‌های اشتغال و خودکفائی، دام و طیور، فضا‌های خودکفائی و نیز جبران خسارات وارده با بهره‌گیری از ظرفیت‌های مراکز برون سازمانی اقدام نموده و نتایج حاصله را به دبیر شورای مدیریت بحران استان جهت ارائه به شورای مدیریت بحران مرکز ارسال نماید.

۴-۶-۴- با استفاده از ظرفیت تمامی حوزه‌های تخصصی اداره و کمک نیروهای جهادی و سایر ظرفیتهای استانی، فرم گزارش نهایی حادثه را تکمیل و نیازسنجی نهایی از لوازم ضروری زندگی آسیب دیده حداکثر ۱۲ روز پس از حادثه را تکمیل و به دبیر شورای مدیریت بحران استان جهت ارائه به شورای مدیریت بحران مرکز ارسال نماید.

۴-۶-۵- رئیس شورای مدیریت بحران استان حادثه دیده موظف است اقدامات لازم در خصوص معرفی آسیب دیدگان به مراجع ذیربط و پیگیری فرایند استفاده از تسهیلات وام و پرداخت‌های معوض و بلاعوض (مصوب دولت) را بعمل آورند.

۴-۶-۶- مدیر امور اجرایی قرارگاه جهادی حاج عبدالله والی موظف است پس از اطلاع از وقوع حادثه، حداکثر ۱۷ روز پس از حادثه برنامه ریزی لازم جهت حضور به موقع و موثر گروه ارزیاب، جهت برآورد اولیه و خسارات وارده را به عمل آورد. گروه ارزیاب متشکل از کارشناسان

خبره حوزه های حمایت ، مسکن و اشتغال و خود کفائی و قرارگاه جهادی حاج عبدالله والی می باشد.

۶-۷- شورای مدیریت بحران مرکز موظف است:

۶-۷-۱- ضمن دریافت و بررسی گزارشات اولیه و نهایی دریافت شده از سوی شورای مدیریت بحران استان ، نسبت به تعیین سطح بندی و میزان مساعدت در قالب موارد زیر اقدام نماید :

الف- مجوز پرداخت جهت سطح سه (تا بیست خانوار): توسط مدیر اجرایی قرارگاه جهادی حاج عبدالله والی ستاد مرکزی اقدام می گردد .

ب- مجوز پرداخت جهت سطح دو : توسط هیأتی متشکل از مدیریت اجرایی قرارگاه ، نمایندگان مرکز برنامه ریزی و بودجه ، دفتر مهندسی و تامین مسکن و معاونت اداری و مالی اقدام می گردد.

ج- مجوز پرداخت جهت سطح یک : توسط شورای مدیریت بحران مرکز اقدام می گردد .

۶-۷-۲- مرکز برنامه ریزی و پژوهش و حوزه اداری مالی مرکز و استان موظفند حداکثر ۷۲ ساعت منابع مالی مصوب شده را تامین و تخصیص نمایند.

۶-۸- اداره کل روابط عمومی و اطلاع رسانی موظف است زمینه های جذب کمکهای مردمی و اقدامات انجام شده از سوی امداد برای کمک به آسیب دیدگان از حوادث را به نحوه مطلوب در روزهای ابتدایی پس از حادثه اطلاع رسانی نماید

۶-۹- معاونت حمایت و سلامت خانواده، معاونت اشتغال و خود کفایی و حوزه مسکن و امور مهندسی ساختمان استان موظف هستند ضمن نظارت در فرآیند ارائه خدمت به مددجویان آسیب دیده از حوادث، از ظرفیت های برون سازمانی مانند: بنیاد مسکن، سازمان مدیریت بحران، بسیج سازندگی سپاه و ... استفاده نمایند.

۶-۱۰- معاونت حمایت و سلامت خانواده و معاونت فرهنگی موظف هستند؛ بر اساس استانداردهای تعریف شده در خصوص مدیریت مخاطرات - بازتوانی روانی با شماره ثبت ملی ۲۱۶۸۲ و مدیریت مخاطرات - بازتوانی جسمی با شماره ملی ۲۱۶۸۳ اقدامات لازم را انجام داده و گزارشات مربوطه را به قرارگاه حاج عبدالله والی اعلام نمایند .

۶-۱۱- رئیس شورای مدیریت بحران استان حادثه دیده موظف است نسبت به اطلاع رسانی آخرین وضعیت مناطق حادثه دیده، انعکاس مسائل و مشکلات، اقدامات انجام شده یا در حال انجام و ... گزارشات ثبت شده به شورای مدیریت بحران مرکز اقدام نماید.

۶-۱۲- معاونت اداری و مالی موظف است از زحمات کارکنانی که در بحران ها و بلائیای طبیعی در ارائه خدمات حمایتی ایفای نقش می نمایند مطابق با "ضابطه تشویق کارکنان"، قدر دانی به عمل خواهد آمد.

۶-۱۳- نظارت بر اجرای تصمیمات متخذه در شورای مدیریت بحران (مرکز- استان) بر عهده دفتر نظارت و رسیدگی به شکایات (مرکز- استان) است.

این دستورالعمل در ۶ ماده و ۱۱ تبصره تنظیم گردیده و به تایید رئیس امداد امام (ره) رسید. تمامی ضوابط و مقررات قبلی و مغایر با این دستورالعمل کان لم یکن تلقی می گردد.

سید مرتضی تختناری

عضو هیأت امنا و رئیس کمیته امداد امام خمینی (ره)