

تتفشى جائحة «كوفيد-19» بسرعة رهيبية، ومن المُحتمل أن تؤثر على عمل خدمات الإغاثة الكاثوليكية وشركائها في الكثير من البلاد. ولأن أواصر العلاقات تنمو وتُرسَّخ حتى في أوقات الأزمات، فهنا نحن ذا نمدُّ يد المساعدة لنجتاز سوياً تلك التحديات العديدة التي طرأت على عالمنا وتواجهنا جميعاً. لا أحد منا لديه المعرفة الكاملة ليجيب عن جميع الأسئلة، لكن معاً نستطيع أن نجد حلولاً وسنجد تلك الحلول بلا شك.

أولاً وقبل أي شيء، علينا أن نعي وأن نمثّل لجميع التّدابير والنصائح والأوامر الصادرة بشأن جائحة «كوفيد-19» والتي تُعلنها الهيئات الصحيّة والحكومات الوطنية و/أو المحلية. وإلى جانب ذلك، تُوفّر خدمات الإغاثة الكاثوليكية القائمة التالية من الممارسات الرشيدة التي تعلمناها نحن وشركاءنا خلال السنوات العديدة التي تصدّينا فيها لحالات **انهيار الأوبئة** والأمراض مثل الإيبولا والكوليرا، والكوارث الطبيعية والصراعات الأهلية وغيرها من الأزمات التي كان لها بالغ الأثر على مسيرة العمليات. ورغم أنّ عالمنا لم يشهد من قبل حالة طوارئ عالمية كجائحة «كوفيد-19»، إلا أنّ خبراتنا المشتركة تُوفّر أساساً صلباً من المعرفة والدعم لموظفينا وللمنظمات التابعة لنا ولأولئك الذين نبذل جهودنا لخدمتهم.

الموارد البشرية

◀ تواصل مع موظفيك وشاركهم **الرسائل المهمّة والعاجلة ذات المعلومات المؤثقة والخاصة بجائحة "كوفيد-19"**، واطلب منهم أن ينقلوها لأفراد عائلاتهم وأصدقائهم. بالإضافة إلى ذلك، حدّد أماكن مستشفيات الإحالة الخاصة بجائحة «كوفيد-19»، ومراكز العلاج والإدارة في بلدك أو منطقتك، وأعط لموظفيك إرشادات واضحة للتّجهيز الذي يتعين عليهم اتباعه، وأخبرهم نوعية الدعم المتوقّع في حالة التّعرض للوباء أو الإصابة به.

◀ إذا تعرّض أحد الموظفين إلى وباء «كوفيد-19» و/أو كانت نتائج اختبارها إيجابية، فيجب الحفاظ على **خصوصية معلوماته وسريته**. ابدأ بالتواصل معه أو مع السلطات الصحيّة المحلية للتّعرف على أولئك الذين خالطهم (بما في ذلك غيره من الموظفين، والمشاركين في المشاريع، وموظفو الشركاء الآخرين وغيرهم)، ثمّ تأكد أن هؤلاء الأشخاص قد بُلّغوا وتمّ اتّخاذ الإجراءات الموصى بها.

◀ اعمل على توفير **موارد لرعاية الموظفين والدعم النفسي**، متى تطلّب الأمر وتراءى لك مناسباً.

◀ يُنصح أن تأخذ بعين الاعتبار توفير (أو تذكير بوجود) **قائمة هاتفية لجميع الموظفين مُخصّصة لبلاغات الطوارئ**، وأن تُبقي موظفيك على إطلاع مستمرّ بالمستجدات إن أمكن، شرط أن يكون ذلك دون تكلفة أو عبء عليهم، أو بحدّ أدنى من التكلفة.

◀ يُنصح **بإستعراض خطط إدارة الموظفين بشأن الإغلاق الكامل أو الجزئي لمكاتب العمل**، بما في ذلك إمكانية الموظفين العمل عن بُعد (العمل إلكترونياً). أمّا إذا كان أحد الموظفين غير قادر على العمل من البيت ولا يستطيع الحضور إلى مقر أو موقع العمل، فتأكد إذا كان وضعه يصلح لإجازة مدفوعة الأجر استناداً إلى سياسة الإجازات في منطقتك و/أو قانون العمل المحلي. ولا تتردّد إن كان بإمكانك تعديل بعض السياسات لتوفير المزيد من المرونة خلال فترة تفشّي الجائحة. ولا تتردّد أيضاً في التحدث إلى مستشارك القانوني المحلي (أو مدراء الموارد البشرية في خدمات الإغاثة الكاثوليكية) لاستيضاح قوانين العمل المحلية.

◀ ادرس أمر وضع **سياسة تنظّم العمل** عن بُعد وتتضمن جدول مواعيد وإرشادات واضحة عمّا إذا كانت هناك أي تجهيزات أو معدات أو خدمات متاحة لبدء العمل عن بُعد. قيّم وضع منطقتك وحُد بعين الاعتبار إذا كنت تقدر على دعم الموظفين العاملين من المنزل، إذا تطلّب الأمر أو كان متاحاً، عن طريق إمدادهم بوصلات إنترنت، أو حواسيب، أو طابعات ومساحات ضوئية، أو باقات مكالمات هاتفية، أو وسائل نقل (مثال: توفير سيارات للموظفين الذين يتعيّن عليهم التّنقل لتفادي وسائل المواصلات العامة) أو صرف مُبكر للرواتب، أو صرف الرواتب إلكترونياً أو سُلف نقدية.

◀ تأكد أنّ جميع التّدابير قائمة **لتجهيز رواتب الموظفين**. اللاتّباس والمُحُوض في هذه النقطة يخلق الكثير من القلق ويؤثر سلّياً على الالتزام والإنتاجية. أخبر الجميع أنّ الإدارة تعمل لصرف الرواتب في وقتها وبحث إمكانية صرفها مُبكرًا، فهكذا قد يطمئنوا.

◀ تأكد أن أولئك الذين لا تُصرَف رواتبهم إلكترونياً (مثل موظفو الأجر اليومي) لديهم وسائل آمنة للحصول على مدفوعاتهم.

◀ انظر إلى **تجهيزات الطوارئ لصرف رواتب الموظفين**. على سبيل المثال، بما أن أغلب قيمة عمليات التصفية تذهب إلى دفع الرواتب، ناقش مع الجهات المانحة أو الشركاء أو المُتلقين الأساسيين، إذا كان بالإمكان أن تُخصَّص الرواتب على نحو مستقلٍ من عمليات التصفية والقروض الأخرى. فقد تتمكن الجهات المانحة أو المُتلقون الأساسيون من حساب الرواتب بناءً على كشوفات رواتب الشهر الماضي (وهذا يعني أنه لم يُصَف أي موظفين جُدد) وتحصيل المستندات الداعمة (سجل ساعات العمل) بعد انقضاء الأزمة (وهذا بافتراض أن غالبية الموظفين يتقاضون رواتب شهرية، ولا يعملون بالأجر اليومي، ثم تُسَوَّى الفوارق بعد ذلك كما يقتضي الأمر).

◀ **التوقيعات والموافقات**: إذا كانت منظمتك قد انتهجت العمل عن بُعد أو من المنزل، فتأكد أن تُرسي نُظماً وإجراءات واضحة للموافقات عبر البريد الإلكتروني.

◀ **رحلات العمل**: من المُتَوَقَّع أن يُقَيَّد السَّفر، وقد تزيد هذه القيود في المستقبل القريب. لذا تأكد أن الموظفين على علم بهذه القيود، وأوضح لهم إرشادات العزل الذاتي عند الضرورة.

الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال (GRC)

◀ **كثف التواصل والتنسيق** مع مجلس ادارة منظمتك (أو مع غيره من الهيئات الإدارية) حول النقاط الأساسية مثل عمليات التشغيل (بما في ذلك الإدارة المالية)، وإدارة الموظفين وريعاتهم، والعلاقات من الجهات المانحة، والبرامج والجهات المستفيدة.

◀ قم بإجراء **تعديلات مؤقتة**، حسب ما يتطلب الأمر، **على سياسات وإجراءات منظمتك** خلال فترة التباعد الاجتماعي. وثَّق التغييرات وأرسلها إلى كافة الأطراف الداخلية والخارجية (حسبما تقتضي الحاجة).

◀ **إدرُس التعديلات المؤقتة لعمليات تقييم ومتابعة المخاطر الإدارية والبرنامجية للأطراف الثالثة**. على سبيل المثال، استخدام وسائل افتراضية قائمة على تحليل المخاطر. وثَّق التعديلات وأرسلها إلى كافة الأطراف الداخلية والخارجية (الأطراف الثالثة، المُتلقون الأساسيون و/أو الجهات المانحة).

◀ **قُم بـ تعديل أنشطة إدارة المخاطر والامتثال** التي تأثرت بالتباعد الاجتماعي. حدِّد الأنشطة التي تأثرت، ثم أعد ترتيب تلك الـ 20% التي ستُحدث 80% من المشاكل (المخاطر)، وضعها مؤقتاً على رأس قائمة الأولويات.

◀ **قيِّم الآثار الحالية والمتوقعة لـ بيئة العمل المتغيرة**، وقدرة منظمتك على تنفيذ اتفاقيات مشروعك. إسع وراء طلب الموافقة و/أو التصديق من المُتلقين الأساسيين أو الجهات المانحة للأنشطة الإدارية والبرنامجية التي تقتضي التأجيل أو التعديل. راجع جزء «تنفيذ البرامج» فيما هو آتٍ.

◀ قم بوضع استراتيجية مع خدمات الإغاثة الكاثوليكية (أو غيرها من الشركاء أو المُتلقين الأساسيين) **لإدارة المخاطر ونقلها**، ولضمان عدم انتقال المخاطر بشكل كلي أو دائم إلى الأطراف المحلية الفاعلة.

◀ **ضع استراتيجية مع خدمات الإغاثة الكاثوليكية (أو غيرها من الشركاء أو المُتلقين الأساسيين) لتغطية التكلفة غير المباشرة والتي قد تدعم عمليات إدارة المخاطر**.

◀ **ضع بعين الاعتبار مراجعة خطط إدارة مخاطر المشاريع، وإعادة تقييم التهديدات المستجدة** جراء التداعيات الاقتصادية وفرض التباعد الاجتماعي. أعد تقييم سمات المخاطر المستجدة والحالية ومُعدَّل تَقَبُّلها لدى منظمتك.

◀ مهما كان دورك، تذكر دائماً **أركان الامتثال السبعة**.

- ◀ **العلاقات المصرفية:** إن لم تكن بالفعل تستخدم المعاملات المصرفية الإلكترونية، حدّد إذا ما كان استخدامها سيلائم طبيعة منظمتك أم لا. منصات المعاملات المصرفية الإلكترونية تحدّد من الاضطرابات الناتجة عن الحركة المحدودة، والتي تُعد ضرورية للمستندات الورقية.
- ◀ **استخدام النظام المالي:** ادرس امكانية توفير برمجيات مالية آمنة ومتاحة على الإنترنت للمدراء الماليين ومُشرفيهم ومُدراءهم، إن كان هذا الحل مُتاحًا ومُستديمًا. ثمّ احرص على أن تكون البيانات المالية مُحدّثة يوميًا على النظام استنادًا إلى مُعدّل سير عمليات التشغيل المُستأنفة.
- ◀ **التقارير المالية:** تأكد من وجود منهجًا واضحًا للحثّ على تقديم التقارير المالية في وقتها المحدد. وتواصل مع المُتلقين الأساسيين أو الجهات المناحة إن وُجدت صعوبة في الالتزام بمواعيد التسليم النهائية.
- ◀ **المشتريات الجديدة:** تذكّر أن تراجع وتُعدّل عمليات الشراء، بما في ذلك امكانية تخفيض مؤقت في المشتريات والتي تُعكس دورها تباطؤًا في عمليات التشغيل. أو يمكنك أن تتبنّى سياسةً شرائيةً لحالات الطوارئ لتيسير موافقاتٍ مرنة وتعبيل شراء تجهيزات الإبقاء على الحياة.
- ◀ **كُن راقب وامثل للقرارات الرسمية المتعلقة بوباء «كوفيد-19» محليًا ووطنياً.** وإذا كان لديك اجتماعٌ مُجدولٌ وألغى إثر قرار حكومي وطني أو محلي أو لإحدى الولايات، حينها يجب تعويض كافة النفقات التي تكبدها المشاركون في ذلك الاجتماع.

تكنولوجيا المعلومات وإدارة البيانات

- ◀ إن كان لديك شبكة داخلية (إنترنت)، فابدأ بإنشاء صفحة جديدة تحوي كل المصادر والمواد حول مُباشرة العمل بسلامة خلال فترة الطوارئ والعمل من البيت بأمانٍ وفق ما يتطلبه الأمر.
- ◀ يمكنك استحداث إرشادات حول التّصديّ لحملات النّصب والاحتيال الإلكتروني باسم «كوفيد-19» ومشاركتها مع الآخرين.
- ◀ قيم امكانية زيادة القدرة الاحتياطية لقسم تكنولوجيا المعلومات في منظمتك، لتُعزّز من بيانات العمل المُوزّعة، ولتطبيق الإجراءات الأمنية ودعم المستخدمين.
- ◀ تأكد من تفعيل كافة برمجيات مكافحة الفيروسات وتحديثها على كافة الحواسيب. وقرّ الدعم التقني اللازم لتقييم وحماية الأجهزة الشخصية التي تُستخدم للولوج إلى مصادر المؤسسة. ادرُس توفير رُخص لتفعيل برمجيات مكافحة الفيروسات على حواسيب العاملين من المنزل.
- ◀ بإمكانك تطوير دليل إرشادي للتواصل الإلكتروني عن بعد والعمل من المنزل. ستجد العديد من المصادر الجيدة في هذا الشأن، ومن ضمنها حُرمة معهد «SANS» التوعوية للعمل من المنزل (رابط)، والمُختبر التعليمي للوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (رابط).
- ◀ يمكنك مراجعة وتعريف موظفي منظمتك على طرق لمشاركة البيانات بشكل مسؤول في بيئة رقمية (رابط).

تنفيذ البرامج

- ◀ لا تتردّد في التعاون مع خدمات الإغاثة الكاثوليكية (وغيرها من الشركاء والمُتلقين الأساسيين) لتنظيم تمرين حول خطة حالات الطوارئ (على صعيد البرامج وعمليات التشغيل). خلال هذا التمرين، حدّد أي من أنشطة الحفاظ على الأرواح واستدامة الحياة (كأنشطة الاستجابة لوباء «كوفيد-19»، والأنشطة الصحية وتأمين الغذاء وهلمّ جرًا) يُمكن أن تستمر، وأي هذه الأنشطة يمكن أن يُعلّق. وحرص على توفير الترتيبات اللازمة (بما في ذلك منح سُلْفٍ نقدية) إلى المُوردين والموظفين المسؤولين عن تنفيذ البرامج.

◀ كُنْ على تواصلٍ مستمرٍ مع خدمات الإغاثة الكاثوليكية (وغيرها من الشركاء والمُتلقِّين الأساسيين) بخصوص الخدمات وأطقم الموظفين المتأخين، وتوضيح أي تأخيراتٍ محتملة في البرنامج (داخل منظمتك، وبرامج خدمات الإغاثة الكاثوليكية وبرامج الشركاء والمُتلقِّين الأساسيين الآخرين)، والإشارة إلى أي تمديدات أو استثناءات قد تدعو الحاجة إليها أو يُسَمَّحُ بها.

◀ ضَع في حُسبانك تعديل أنشطة البرنامج تعديلاً يتوافق مع ظروف جائحة «كوفيد-19» لضمان سلامة وصحة وأمان الموظفين والمجتمعات التي نخدمها. على سبيل المثال، بالنسبة لأنشطة التوزيع، قد يتضمن ذلك تطويع معايير التشغيل النموذجية الحالية لتناسب مع الإرشادات الخاصة بكل بلد، والتي تنشرها الجهات الصحية المختصة والشركاء الآخرون حيثما يقتضي الأمر (مثلاً: وزارة الصحة أو منظمة الصحة العالمية أو برنامج الأغذية العالمي للأمم المتحدة).

◀ اسعُ وراء موافقة الجهات المانحة حسب الحاجة (على سبيل المثال، تمديد دون تكلفة، أو إعادة ترتيب الأنشطة وغيرها من الأمور) قبل الشروع في تعديلاتٍ للبرامج إثر جائحة «كوفيد-19»، وذلك لتضمن أن تلك الأنشطة والنفقات مسموحٌ بها وقابلةٌ للاسترداد.

◀ تواصل مع خدمات الإغاثة الكاثوليكية (وغيرها من المُتلقِّين الأساسيين) لتناقش معها الدور الذي تود منظمتك أن تتولاه في الاستجابة لجائحة «كوفيد-19». ابقَ يقظاً وعلى اطلاعٍ بالدعوات المحلية للتمويل الخاص بوباء «كوفيد-19» من منظماتٍ مثل مكتب المساعدة في حالات الكوارث العالمية (OFDA) أو منظمة الأمم المتحدة للطفولة (UNICEF) وغيرها (أو اطلب من خدمات الإغاثة الكاثوليكية أو المُتلقِّين الأساسيين الآخرين أن يساعدوك على متابعة هذه الدعوات). غالباً ما تُنشر هذه الدعوات من خلال برنامج الرسائل الإلكترونية «ليستيرف» (listserv) الخاص بالمجموعات المواضيعية للمنظمات الانسانية (cluster)، إلى جانب القنوات الرسمية. تأكد من أنَّ بيانات التواصل مع منظمتك متوقَّرة على بَرْمَجِيَّة «ليستيرف» وتواصل مع الجهات المانحة لمناقشة الفرص.

◀ لا تتردد في أن تطلب من خدمات الإغاثة الكاثوليكية (أو غيرها من المُتلقِّين الأساسيين) المساعدة في تطوير برامج منظمتك سعياً وراء تمويل مباشرٍ من الجهات المانحة لأنشطة المتعلِّقة بوباء «كوفيد-19»، خصوصاً إن كانت عمليات الشراء الضخمة متوقَّعة. وقم بمراجعة المصادر التي قد تجعل منظمتك مُستعدةً للتعاون المباشر مع الجهات المانحة (مثل الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية).

◀ لا تتردد في خوض مناقشةٍ صريحةٍ مع خدمات الإغاثة الكاثوليكية (والمُتلقِّين الأساسيين الآخرين) حول القدرة الاستيعابية لمنظمتك. ومع قيود السفر المُتوقَّعة في الفترة القادمة، ومخاوف الصحة والسلامة الفردية من قِبَل الموظفين والمجتمع ونقص العمالة المتوقع، قد تُواجه المنظمات غير الحكومية الدولية عجزاً في قدرتها على العمل. بالإضافة إلى ذلك، قد تستقبل المنح الحالية مساعداتٍ ماليةٍ إضافيةٍ جَراء وباء «كوفيد-19»، أو قد يُعاد تخصيص المساعدات المالية وتوجيهها نحو الأنشطة التي يُمكن وضعها تحت تصرّف شركاء التنفيذ المحليين. وهذا قد يحدث في الوقت ذاته الذي تُضخُّ فيه مساعداتٍ ماليةٍ جديدة تُهدَف لمساعدة المُنفَّذين المحليين. يُمكن لخدمات الإغاثة الكاثوليكية أن تُقدِّم تدريباً حول كيفية توقع مثل هذه الضغوطات الإدارية والبرنامجية النَّاتجة عن تلك المساعدات المالية الإضافية.

◀ لا تتردد في دعم منظمات المجتمع المدني المحلية والوطنية الفاعلة واعتبار دورها دوراً مُكملاً للجهود التي تبذلها الحكومة وقناة تواصلٍ أساسية مع المجتمعات المحلية لتوجيه المُستجَدَّات حول جائحة «كوفيد-19».

◀ تذكر أن تستخدم موقع هيئة الإغاثة الكاثوليكية لمعايير إدارة المشاريع (Compass)، وموقع معهد تعزيز القدرات في أي وقتٍ للحصول على المعلومات والإرشادات البرنامجية لدعم عمليات منظمتك.

◀ فكِّر في تأجيل أنشطة الرصد والتقييم والمساءلة والتَّعلُّم (MEAL) الأقل أهميةٍ والشروع في تنفيذ الأنشطة الضرورية والمرتبطة بتوقيتٍ زمنيٍ محدد عندما يتيسَّر ذلك. أنصت بأذن واعية إلى الأشخاص في صفوف المواجهة الأولى، وكن مرناً ومستعداً لتعديل البرامج وأنشطة الرصد والتقييم والمساءلة والتَّعلُّم وفق ما يتطلبه الأمر.

◀ لا تتردد في التواصل مع زملاء خدمات الإغاثة الكاثوليكية المحليين للاستفسار والمساعدة.