



المركز الجغرافي الملكي الأردني

إستراتيجية إدارة المخاطر

2018 - 2020

" إن الإدارة التي تستطيع تحقيق الأهداف بجدية وبكلفة أقل و زمن أقصر هي الإدارة الحصيفة، التي تقوم على إيجاد مؤسسات متخصصة فاعلة تعمل بروح الفريق الواحد، وتتوفر لها قيادات إدارية كفؤة نزيهة، تقدم الصالح العام على أي اعتبار آخر، وتتصف بالعدالة والمبادرة والإبداع، وتركز على العمل الميداني، وتتصدى للأزمات والمعوقات قبل وقوعها أو حين يكون من السهل التعامل معها قبل أن تتفاقم ..."

جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم



حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم حفظه الله



صاحب السمو الملكي الأمير الحسين بن عبد الله الثاني، ولي العهد حفظه الله

## المحتويات

- 6.....مسوغات إستراتيجية إدارة المخاطر
- 7.....آلية بناء إستراتيجية ادارة المخاطر
- 7.....قياس فعالية إستراتيجية إدارة المخاطر وكفاءتها
- 8.....أهداف خطة إدارة المخاطر
- 8.....التعريفات
- 9.....منهجية إدارة المخاطر
- 10.....تقييم المخاطر
- 10.....نسبة تقييم الخطر
- 11.....نموذج تقييم المخاطر
- 12.....تأثير الخطر
- 12.....إجراءات التعامل مع الخطر
- 14.....مسؤولية تنفيذ إستراتيجية إدارة المخاطر
- 15.....مصفوفة ربط الاهداف الاستراتيجية للمركز بالمخاطر
- 17.....كشف بالمخاطر

## مسوغات إستراتيجية إدارة المخاطر

ترتبط ادارة المخاطر بالأهداف الإستراتيجية للمركز خلال رصد مجموعة المخاطر التي لها تأثير فعال على المشاريع الخاصة بالمركز لذا من الأهمية بناء إستراتيجية المخاطر للأسباب والمسوغات التالية:

- حاجة الأقسام الفنية والإدارية والمالية في المركز إلى منهجية علمية للتنبؤ بالمخاطر المحتملة والتعامل معها.
- اتخاذ الإجراءات الوقائية الفعالة، يعد حصر المخاطر للحد من أثارها في حال وقوعها.
- إيجاد الحلول المثلى والفعالة، حال حدوث المخاطر لتجنب الحلول الآنية التي تعد أكثر كلفة وأقل تأثيراً.
- ضبط أداء العاملين في المركز أثناء وقوع المخاطر، للمحافظة على مستوى الجودة في تقديم الخدمات.
- توحيد المفاهيم والممارسات في مجال إدارة المخاطر.
- ضبط عملية التخطيط في الأقسام بحيث يكون التخطيط للمخاطر مكوناً أساسياً فيها.
- فتح قنوات الإتصال بين مختلف الوحدات التنظيمية لنقل الخبرات وتقديم الدعم والمساندة في مجال إدارة المخاطر.
- إيجاد إطار للتقييم الذاتي المستمر الذي يساعد في الكشف المبكر عن المخاطر، من خلال منتجات آليات معتمدة.

## آلية بناء إستراتيجية إدارة المخاطر

1. تشكيل لجنة إستراتيجية إدارة المخاطر من قبل عطوفة المدير العام وتحديد المهام الموكلة للجنة.
2. اعتماد الدليل الإرشادي لإدارة المخاطر في القطاع العام الصادر من وزارة تطوير القطاع العام كمرجعية عند إعداد ومراجعة الخطة.
3. تحليل كشف المخاطر في خطة ادارة المخاطر للأعوام 2015-2017، ومراجعتها والتعديل عليها بحيث يتم ترتيب المخاطر الواردة في كشف المخاطر حسب الأولوية التي تم إعتماها بناءً على الزيارات التي قامت بها اللجنة للأقسام المعنية.
4. دراسة الخطة الإستراتيجية للمركز (2018-2020)، وتحديد وحصر المخاطر التي قد تؤثر في تحقيق الأهداف الإستراتيجية والأهداف الوطنية.
5. الإطلاع والإستفادة من تجارب المؤسسات في مجال إدارة المخاطر.
6. اعتماد نموذج تحديد المخاطر ونموذج حصر وتقييم المخاطر.

## قياس فعالية إستراتيجية إدارة المخاطر وكفاءتها

1. تعميم إستراتيجية إدارة المخاطر ونموذج حصر وتقييم المخاطر على المديریات والأقسام لأخذ التغذية الراجعة عملاً بمبدأ النهج التشاركي في التخطيط سواء الإستراتيجي أو النوعي.
2. دراسة الملاحظات الواردة من المديریات والأقسام على الإستراتيجية والأخذ بما ورد فيها.
3. تعميم إستراتيجية إدارة المخاطر على المديریات والأقسام بعد إجراء التعديلات عليها واعتمادها للعمل بموجبها.

## أهداف خطة إدارة المخاطر

1. زيادة احتمالية النجاح وتخفيض كلاً من احتمال الفشل وعدم التأكد من تحقيق الأهداف.
2. التنبؤ بالمخاطر.
3. ادارة المخاطر بكفاءة وفاعلية.
4. تسهيل الحصول على المعلومات الدقيقة المتعلقة بنسب تحقق مؤشرات أداء الخطط الإستراتيجية والتنفيذية.
5. المساعدة في تقدير الإحتياجات الطارئة كماً ونوعاً للحيلولة دون إعاقة الوصول الى تحقيق الأهداف المرجوة.
6. تعظيم الإستخدام الأمثل للموارد المختلفة.

## التعريفات

**الخطر:** حدوث شيء ما يكون له أثر سلبي في تحقيق الهدف، أو يؤدي إلى خسائر بشرية أو مادية أو معنوية.

- الوزن = مدى إمكانية حدوث هذه المخاطر.
- التقدير = مدى أثر هذه المخاطر في المركز في حال حدوثها.

**الأزمة:** مجموعة من المخاطر الكبيرة والمتتالية بحيث تؤثر سلباً في أداء المركز، وتؤدي إلى توقفه جزئياً أو كلياً عن تقديم الخدمة.

**إدارة المخاطر:** عملية تحديد المخاطر التي تواجه المركز، وقياسها والسيطرة عليها وتخفيضها إلى مستويات مقبولة.

**تقييم الخطر:** عملية تحديد شدة الخطر في إحداث الخسائر واحتمالية حدوثها، وقياسها وتحديد معدل حدوثها، لعدم إمكانية توفر المعلومات الإحصائية عن الحوادث السابقة بإستمرار.



## منهجية إدارة المخاطر

تُعد إدارة المخاطر جزءاً مهماً من التخطيط الإستراتيجي للمؤسسات المتميزة وتمثل في مجموعة من الإجراءات التي يتبعها المركز بشكل منظم لمواجهة المخاطر المصاحبة لأنشطته من خلال الإستخدام الأمثل للموارد المتاحة في ظل المخاطر بما يضمن تحقيق الأهداف.

وتوفر إستراتيجية إدارة المخاطر مجالاً للتواصل لمنع الخطر أو التقليل منه، ومن حجم الخسائر عند حدوثها، والعمل على عدم تكرارها من خلال دراسة أسباب حدوث كل خطر لتلافيه مستقبلاً، وتوفير البدائل المناسبة.

يتم تحديد المخاطر وتصنيفها وتحليلها وتطوير إستراتيجيات لتفاديها أو للتخفيف من آثارها حال وقوعها من خلال :

- **التحديد المعتمد على الأهداف:** وذلك عن طريق تحديد أهداف للمديريات والأقسام وتحديد المخاطر التي قد تتعرض لها سواء كانت هذه الأخطار جزئية أو كلية.
- **التحديد المعتمد على التصنيف:** وذلك عن طريق تحديد المصادر المحتملة للمخاطر، وتحليلها وتصنيفها وإعادة ترتيبها وفق احتمالية حدوثها ضمن نموذج حصر وتقييم المخاطر.
- **التعرف على المخاطر الشائعة:** وذلك من خلال الأطلاع والإستفادة من تجارب عدد من المؤسسات التي لديها إستراتيجية للتعامل مع المخاطر.
- **تقييم المخاطر:** وذلك عن طريق تحديد عنصر الخطر واحتمالية حدوثه والآثار التي يحدثها (التأثير)، من خلال اعتماد آلية محددة لإعطاء كل خطر قيمة تعتمد بشكل رئيس على احتمالية حدوثه من ناحية، وتأثيره (الشدة) من ناحية أخرى.

## تقييم المخاطر

يتم تقييم المخاطر من خلال تحديد احتمالية حدوثها ومدى تأثيرها بإحدى الحالات التالية:  
ضعيف جداً، ضعيف، متوسط، كبير، كبير جداً. ويبين نموذج تقييم المخاطر العلاقة بين  
احتمالية وقوع الخطر وشدته.

تقييم الخطر = احتمالية الحدوث x مدى التأثير

### نسبة تقييم الخطر

- **مخاطر بليغة** (15-25) (عالية للغاية بشكل غير مقبول) يجب ألا يستمر النشاط في ظل الظروف السائدة
- **مخاطر كبرى** (8-12) (عالية بشكل غير مقبول) يجب تعديل النشاط ليتضمن خطأً وإجراءات علاجية
- **مخاطر متوسطة** (4-6) مقبولة لكن يجب أدارتها بحيث تظل في أدنى مستوى عملي منطقي.
- **مخاطر منخفضة** (1-3) مقبولة دون الحاجة لإتخاذ إجراء آخر.

## نموذج تقييم المخاطر

مصفوفة معدل المخاطر						
الشدة (مدى التأثير)					الإحتمال	
كارثية (5)	كبرى (4)	متوسطة (3)	صغرى (2)	غير ملموسة (1)		
5	4	3	2	1	ضعيف جداً (1)	
10	8	6	4	2	ضعيف (2)	
15	12	9	6	3	متوسط (3)	
20	16	12	8	4	كبير (4)	
25	20	15	10	5	كبير جداً (5)	
عالية للغاية بشكل غير مقبول يجب ألا يتواصل النشاط في ظل الظروف السائدة					مخاطر بليغة	25-15
عالية بشكل غير مقبول يجب تعديل النشاط ليتضمن خططا وإجراءات علاجية، وان يكون خاضعا للتقييم					مخاطر كبرى	12-8
مقبولة لكن يجب إدارتها بحيث تبقى في أدنى مستوى عملي منطقي يمكن البدء في النشاط بشرط الإدارة و/أو التعديل					مخاطر متوسطة	6-4
مقبولة دون الحاجة لإتخاذ إجراء آخر لا يطلب إتخاذ إجراء ما لم يكن تصعيد المخاطر ممكنا					مخاطر منخفضة	3-1

## تأثير الخطر

- كلما زاد تأثير الخطر ازدادت الحاجة إلى إعطائه أهمية كبيرة، وأثناء عملية تقييم تأثير الخطر يجب الأخذ بعين الإعتبار شمولية تأثيره، وتحديد عدد متلقي الخدمة المتأثرين بشكل سلبي بهذا الخطر، وإعطاء أهمية خاصة للتأثيرات السلبية التي لا يمكن معالجتها.
- عند تقييم احتمالية تأثير الخطر في النواحي المالية، يتم الأخذ بعين الاعتبار القيمة المترتبة على وقوع الخطر وتكاليف تصحيح هذا الخطر، وحتى يتمكن المركز من إدارة الموارد بشكل جيد، يجب التركيز على المخاطر ذات التأثير الكبير، ثم (حيثما كان ذلك ممكناً) إشراك متلقي الخدمة في تحديد المخاطر، مما يساعد في تقييم الخطر بشكل أفضل.

## إجراءات التعامل مع الخطر

1. **التحكم في المخاطر:** أي تحديد الطرق التي يستخدمها المركز لتقليل احتمال الخطر وأثاره، للتعامل مع المخاطر من خلال :
  - نقل الخطر: وهو تحويل الخطر إلى جهات أخرى، مثل تحويل العمل أو جزء منه إلى جهات أخرى لتقوم بتنفيذه.
  - تقبل الخطر: إن اتخاذ إجراءات فعالة للحد من الخطر تكون محدودة في بعض الحالات، أو تكلفة اتخاذ هذه الإجراءات قد تكون عالية، أو مكلفة وفي هذه الحالة يكون الإجراء الإداري المطلوب هو مراقبة الخطر والتأكد من أن احتمالية حدوثه أو تأثيره لن تتغير، وقد يكون من المناسب التعامل مع هذا الخطر في المستقبل بشكل أفضل عند توافر طرق إدارية مختلفة لإدارة هذا الخطر.
  - معالجة الخطر: معظم حالات الخطر ستكون ضمن هذه الفئة، حيث يتم احتواء الخطر من خلال اتخاذ إجراءات وقائية للتعامل معه أو للحد منه.
  - إنهاء الخطر: حيث يتم اتخاذ بعض الإجراءات التي تزيل الخطر بشكل جذري، مثل استخدام طرق مختلفة لتنفيذ العمل، أو تكنولوجيا مختلفة، والتي تجعل الخطر غير موجود.
2. **المراقبة والمتابعة الدورية:** ليتم اكتشاف أي مصدر خطر جديد أو فشل التحكم في المخاطر السابقة من خلال تعبئة نموذج تحديد المخاطر من قبل المديرين والاقسام لتحديث قائمة

المخاطر (كشف المخاطر)، التي تعد ركيزة أساسية لإستراتيجية إدارة المخاطر، حيث يتم اعتمادها لمراقبة الأداء حيث يتم مراجعتها بشكل دوري وتحديد التطور في إدارة المخاطر بطرق مختلفة منها:

- تكرارية حدوث الخطر.
- مدى التغير في قائمة المخاطر.
- مدى فعالية الإجراءات الوقائية المتبعة ونجاحها في الحد من الخطر.
- مدى مشاركة الموظفين في تحديد قائمة المخاطر.
- مدى تحديث قائمة المخاطر من حيث ظهور مخاطر جديدة، وانتهاء مخاطر سابقة.
- مدى التوجه في تقييم المخاطر من حيث حجم تأثيرها: كبير، متوسط، قليل القياس.

3. **قياس فاعلية الإجراءات** المتخذة لتلافي المخاطر باستخدام نموذج تقييم المخاطر.

4. **قياس فاعلية منهجية إدارة المخاطر** والتعديل عليها بناءً على نتائج القياس.

# مسؤولية تنفيذ إستراتيجية إدارة المخاطر:

1. المدراء : يتوجب على مدراء المديرية التأكيد من أن جميع موظفيهم على دراية بأحدث المعلومات حول إدارة المخاطر، وتوضيح المعلومات حول المخاطر المحتمل حدوثها ليتم تفاديها عند تحقيق الأهداف واتخاذ القرارات اللازمة.
2. المسؤولون عن إدارة المخاطر: عند تحديد الأخطار يتم تحديد المسؤول عنها، ويكون هذا الشخص لديه الصلاحيات والإمكانات لمواجهة الخطر، وبإمكانه أخذ الإجراءات الوقائية اللازمة لوضع الخطر تحت السيطرة، مثال: أن يكون لديه القدرة على تحويل الموارد اللازمة لمواجهة الخطر، وقد يكون على حساب عمل آخر ذي أهمية أقل. إذا كان المسؤول عن إدارة الخطر غير قادر على اتخاذ مثل هذا الإجراء، فلا بد أن يتم تعيين مسؤول أعلى منه لإدارة الخطر. المسؤول عن إدارة الخطر يجب أن يوفر ويوثق جميع المعلومات المتعلقة بهذا الخطر، وأن يقوم باستخدام المعلومات السابقة واستحداث معلومات جديدة لمواجهة الخطر حسب الحاجة.
3. الموظفون: معنيون في تقييم ومراجعة المخاطر، ولكن يمكن أن يكونوا جميعاً مشاركين في تحديد هذه المخاطر، وفي حال معرفة الموظف بخطر معين في منطقة عمله، ويكون هذا الخطر غير معروف؛ يتوجب على الموظف المشاركة بإدلاء المعلومات حول هذا الخطر لمديره المباشر، والتوجه العام يجب أن يكون بأنه لا يوجد خطر يمكن إهماله، وبعد مناقشة الخطر وتأثيره، يتم تحديد الحاجة إلى تسجيل الخطر والإجراءات الكفيلة بالحد من آثاره ووضعها تحت السيطرة أم لا.
4. متلقي الخدمة: إن متلقي الخدمة لديهم دور مهم في إدارة المخاطر من خلال التواصل المجتمعي على الرغم من أنه لا يوجد لديهم مسؤوليات واضحة في هيكل المركز، ولكن سيتم بشكل دوري أخذ رأي واقتراحات متلقي الخدمة عن إستراتيجيتنا وتوجهاتنا في إدارة المخاطر من خلال مسوحات رضا متلقي الخدمة.

## مصنوفة ربط الأهداف الإستراتيجية للمركز بالمخاطر

وصف الخطر الذي يهدد تحقيق هذا الهدف	الهدف الإستراتيجي	ت
<p>مالية تتعلق بطبيعة وآلية عمل المشاريع بالمركز أعطال فنية معرفية وإدارية الكوارث الطبيعية الصحة والسلامة العامة</p>	<p>1.انتاج وادامة وتوفير البيانات الجيومكانية والخرائط والأطالس بكافة انواعها .</p>	1
<p>مالية تتعلق بطبيعة وآلية عمل المشاريع بالمركز الجغرافي اعلامية أعطال فنية الكوارث الطبيعية الصحة والسلامة العامة</p>	<p>انتاج وادامة وتوفير الصور الجوية المعدلة للاغراض الدفاعية والتنموية وفق افضل التقنيات الحديثة .</p>	2
<p>مالية تتعلق بطبيعة وآلية عمل المشاريع بالمركز الجغرافي أعطال فنية الكوارث الطبيعية الصحة والسلامة العامة</p>	<p>بناء قاعدة بيانات جيومكانية على المستوى الوطني .</p>	3
<p>مالية تتعلق بطبيعة وآلية عمل المشاريع بالمركز الجغرافي اعلامية أعطال فنية الكوارث الطبيعية الصحة والسلامة العامة</p>	<p>التدريب والتأهيل في مجال العلوم الجيومكانية والفضائية على المستوى المحلي والاقليمي .</p>	4

<p>مالية تتعلق بطبيعة وآلية عمل المشاريع بالمركز الجغرافي اعلامية أعطال فنية الكوارث الطبيعية الصحة والسلامة العامة</p>	<p>إنشاء وكالة فضاء اردنية .</p>	<p>5</p>



# كشف المخاطر بالمخاطر

مخاطر مالية وإدارية					
المسؤول عن اتخاذ القرار	آلية المعالجة	تقييم الخطر	التأثير	الاحتمال	وصف المخاطرة
الإدارة العليا مديرية الشؤون الإدارية والمالية	<ul style="list-style-type: none"> <li>طلب رصد مخصصات أكثر في السنة التي تليها.</li> <li>عمل المناقشات المالية من مواد يوجد بها فائض مالي وحسب قانون الموازنة العامة.</li> <li>البحث عن مصادر تمويل أخرى غير (الخزينة) مثل المنح والمساعدات وتحديد أولويات.</li> </ul>	4	1	4	عدم توفر مخصصات لتنفيذ عدد من المشاريع التطويرية
قسم الموارد البشرية	<ul style="list-style-type: none"> <li>إجراء التنقلات حسب التخصص</li> </ul>	6	3	2	خلل في توزيع الموظفين في الأقسام بالشكل السليم وحسب الاختصاص
قسم الموارد البشرية رؤساء الأقسام	<ul style="list-style-type: none"> <li>اعطاء الأولوية في الدورات للموظفين حسب الإختصاص في موضوع الدورة</li> <li>اعتماد الوصف الوظيفي بتوزيع الموظفين</li> </ul>	6	2	3	نقص في المهارات الإدارية والفنية والناتجة عن عدم خضوع الموظفين للدورات التدريبية الضرورية
قسم الموارد البشرية الإدارة العامة	<ul style="list-style-type: none"> <li>تدريب الموظفين الحاليين</li> <li>إستحداث طرق جديدة في التعيين من شراء خدمات+العقود الشاملة</li> </ul>	6	3	2	نقص الشواغر المسموح التعيين بمقتضاها
الوحدات الإدارية	<ul style="list-style-type: none"> <li>العمل على توثيق المعلومات من خلال المنهجيات والعمليات</li> <li>مراجعة خطة إدارة المعرفة</li> <li>عمل دورات داخلية لنقل المعرفة</li> </ul>	8	4	2	رغبة الأشخاص الإحتفاظ بالمعرفة وعدم الرغبة بنقلها

	بين الموظفين • المحاضرات الدورية المعرفية بين الأقسام والموظفين				
الشؤون القانونية قسم الموارد البشرية وحدة الرقابة الداخلية	• الإلتزام بالسياسات الوطنية لأمن وحماية المعلومات التابعة للحكومة الإلكترونية • عمل محاضرات توعوية أمنية وتثقيف أمني للموظفين	3	3	1	إفشاء بعض الموظفين لمعلومات مصنفة على أنها سرية ضمن القانون
الإدارة العليا مديرية الشؤون الإدارية و المالية مديرية التخطيط	• طلب رصد مخصصات أكثر في السنة التي تليها. • عمل المناقشات المالية من مواد يوجد بها فائض مالي اذا أجاز بها قانون الموازنة العامة. • البحث عن مصادر تمويل اخرى غير (الخبزينة) مثل المنح والمساعدات • تحديد الأولويات.	4	1	4	عدم توفر مخصصات لتنفيذ عدد من المشاريع التطويرية
قسم الموارد البشرية رؤوساء الأقسام	• اعطاء الأولوية في الدورات للموظفين حسب الإختصاص في موضوع الدورة • اعتماد الوصف الوظيفي بتوزيع الموظفين	6	2	3	نقص في المهارات الإدارية والفنية والناتجة عن عدم خضوع الموظفين للدورات التدريبية الضرورية

### مخاطر تتعلق بطبيعة وآلية عمل المشاريع بالمركز الجغرافي

المسؤول عن اتخاذ القرار	آلية المعالجة	التكرار	التأثير	الاحتمال	وصف المخاطرة
رؤساء الأقسام اللجنة الفنية	• إعطاء دورات مستمرة لزيادة فاعلية الموظفين للعمل على إنتاج المشاريع. • تفعيل دور مدير المشروع واعتماد مبدأ تفويض الصلاحيات. • اعتماد بيانات معيارية يتم العمل عليها لكافة المشاريع. • تفعيل دور الإشراف والمتابعة والتدقيق وتزويدهم ببرمجيات	9	3	3	- تباطؤ العمل والإنتاجية . - عدم المتابعة من قبل مدراء المشاريع ورؤساء الأقسام. - نقص مصدر البيانات اللازمة لإتمام المشاريع وعدم وجود نسخة معيارية (موحدة). - عطل أجهزة الحاسوب

	وأجهزة حاسوب لغايات التدقيق.				والشبكة.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإلتزام بمنهجية إختيار مدير المشروع بشكل يناسب العمل والمشروع.</li> </ul>				
الإدارة العليا مديرية التخطيط مديرية الإنتاج مديرية الشؤون الإدارية والمالية	<ul style="list-style-type: none"> <li>بحث امكانية الإستعانة بالطائرات المسيرة UAV في عملية التصوير الجوي.</li> <li>العمل على شراء نظام تصوير متكامل من طائرة وكاميرا ليدارية ورقمية.</li> <li>البحث عن بدائل لشركات تصوير جوية.</li> </ul>	16	4	4	عدم توفر وسائل لتلبية حاجات التصوير الجوي
مديرية الشؤون الإدارية والمالية	<ul style="list-style-type: none"> <li>العمل على تجديد عقود الصيانة للبرمجيات بشكل دوري.</li> </ul>	3	3	1	عدم تجديد عقود الصيانة الخاصة بتحديث البرمجيات المستخدمة في انتاج المشاريع

### مخاطر إعلامية

المسؤول عن اتخاذ القرار	آلية المعالجة	تقييم الخطر	التأثير	الاحتمال	وصف المخاطرة
المدير العام نائب المدير العام مديرية	<ul style="list-style-type: none"> <li>عمل زيارات ميدانية للجهات ذات العلاقة.</li> <li>التوسع في قنوات التسويق والترويج.</li> <li>عمل الاعلانات في الصحف</li> </ul>	6	2	3	- عدم معرفة الجهات ذات العلاقة بأعمال وخدمات ومنتجات المركز.

التشؤون الإدارية والمالية	والتلفزيون.				- صعوبة الوصول الى أكبر عدد من الجمهور.	
قسم العلاقات العامة	المدير العام نائب المدير عام مديرية التشؤون الإدارية والمالية	<ul style="list-style-type: none"> <li>زيادة عدد موظفي التسويق.</li> <li>عقد دورات تدريبية لموظفي قسم العلاقات العامة في مجالي التسويق والإعلام.</li> </ul>	6	3	2	نقص موظفي التسويق
المدير العام نائب المدير عام	المدير العام نائب المدير عام	<ul style="list-style-type: none"> <li>استخدام وسائل التسويق الإلكترونية (وسائل التواصل الإجتماعي).</li> </ul>	4	2	2	محدودية قنوات التسويق والترويج

### مخاطر أعطال فنية

المسؤول عن اتخاذ القرار	آلية المعالجة	تقييم الخطر	التأثير	الاحتمال	وصف المخاطرة
مدير الخدمات الفنية	<ul style="list-style-type: none"> <li>صيانة دورية للمولد</li> <li>تجهيز مولد كهربائي بديل للأساسي في مكان خارج عن المركز</li> </ul>	9	3	3	تعطل مولد الكهرباء
مدير الخدمات الفنية	<ul style="list-style-type: none"> <li>عمل صيانة دورية لأنظمة الكهرباء.</li> <li>توصيل أجهزة الحاسوب كاملة بأنظمة UPS</li> </ul>	4	2	2	خلل كهربائي أو تلف داخلي بسبب قدم أسلاك الكهرباء
قسم الحاسوب قسم المشتريات	<ul style="list-style-type: none"> <li>شراء الأجهزة الحديثة كلما دعت الحاجة الى ذلك.</li> <li>وجود تعليمات للتعامل الصحيح مع الاجهزة.</li> <li>تفعيل عقود الصيانة عند شراء الأجهزة الجديدة</li> </ul>	4	2	2	- قدم الأجهزة

قسم الحاسوب	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إستعمال برمجيات مكافحة الفيروسات والعمل على تحديثها.</li> <li>• منع إستخدام مداخل وسائل تخزين خارجية (USB) إلا من خلال قسم الحاسوب وبوجود مذكرة رسمية بذلك.</li> </ul>	3	1	3	إصابة أجهزة الحاسوب بفيروسات من خلال الأقراص المدمجة وسائل تخزين خارجية وغيرها
قسم الحاسوب قسم الصيانة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• وجود نسخة من البيانات والمعلومات في مركز تخزين البيانات المركزي في المبنى</li> <li>• وجود نسخة مكررة من مركز تخزين البيانات خارج المبنى.</li> <li>• متابعة صيانة وإدامة أجهزة الحاسوب وشبكاتها.</li> </ul>	8	2	4	تلف وسائل التخزين وحفظ البيانات والمعلومات
الإدارة العامة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تصنيف البيانات حسب حساسيتها وسريتها وتحديد آلية تراسلها (عادية، سرية، سرية للغاية).</li> </ul>	4	2	2	عدم وجود سياسة لتصنيف البيانات.
جميع الموظفين	<ul style="list-style-type: none"> <li>• وضع كلمات مرور معقدة تحوي رموز وارقام.</li> <li>• إلزام الموظفين على تغيير كلمات المرور بشكل دوري.</li> </ul>	9	3	3	تسريب كلمات المرور للأجهزة والدخول إليها للعبث بالبيانات
قسم الحاسوب	<ul style="list-style-type: none"> <li>• وجود الشبكة الحكومية الأمانة التي توفر الحماية الكاملة من كل الإخطار الإلكترونية بحيث تعتبر شبكة المركز الجغرافي جزء منها</li> <li>• إستخدام أنظمة الحماية الداخلية مثل: الجدار الناري، مضاد الفيروسات للحماية الداخلية</li> </ul>	9	3	3	عدم الإحتفاظ بالمعلومات بشكل آمن وإختراق أشخاص غير مخولين للأنظمة العاملة في المركز.
قسم الحاسوب	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التواصل بشكل فوري مع مزود خدمة</li> </ul>	6	3	2	إنقطاع خدمة الإنترنت والبريد

	الإلكتروني				الإلترنت الحكومي الحصري من خلال مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني لإرجاع الخدمة بأسرع وقت ممكن
قسم الحاسوب قسم الصيانة	أعطال على الشبكة الداخلية مما يؤدي الى توقف العمل	3	4	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>التواصل مع مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني</li> <li>التواصل مع الشركات الداعمة لإنظمة الشبكة الداخلية</li> </ul>
قسم الصيانة قسم الحاسوب	أعطال على الأجهزة الرئيسية (الخوادم)	2	5	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>تجهيز غرفة (servers) بحيث تكون مجهزة ومحمية ويظروف جوية ملائمة وتوصيلات كهربائية تضمن استمرار عملها</li> <li>الصيانه الدورية للغرفة من توصيلاته وظروف جوية ملائمة وتزويدها بأنظمة حماية</li> <li>العمل على تجهيز غرفة سيرفرات بديلة تكون خارج المبنى ووصلها بالغرفة الموجودة داخل المبنى بحيث تحتوي على نسخة مماثلة من البيانات بشكل مستمر</li> </ul>
الخدمات الفنية	تعطل المصاعد	3	2	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>عمل صيانة دورية للمصاعد</li> <li>التأكيد على استخدام المصاعد للغايات المخصصة لها فقط .</li> </ul>

### مخاطر قانونية

المسؤول عن اتخاذ القرار	آلية المعالجة	إقليم الخطر	التأثير	الاحتمال	وصف المخاطرة
الشؤون القانونية قسم الحاسوب	<ul style="list-style-type: none"> <li>نشر التشريعات المتعلقة بعمل المركز على البريد الداخلي</li> <li>عقد ورش تدريبية لموظفي المركز للتوعية بالتشريعات القانونية</li> <li>استخدام الطرق الإلكترونية في التعميم</li> </ul>	4	2	2	قيام الموظفين بعملهم بشكل مخالف للتشريعات المعمول بها في المركز عدم متابعة التعميمات الصادرة من الأقسام المختصة

القانونية القانونية قسم التدريب	• إخضاع الموظفين لدرجات تدريبية في التشريعات وكيفية تطبيقها.	4	2	2	عدم تطبيق النصوص القانونية أو تطبيقها بشكل مخالف
---------------------------------------	--	---	---	---	--

### مخاطر الصحة والسلامة العامة

المسؤول عن اتخاذ القرار	آلية المعالجة	تقييم الخطر	التأثير	الاحتمال	وصف المخاطرة
لجنة السلامة العامة العيادة في المركز الجغرافي	<ul style="list-style-type: none"> <li>التزام الموظفين والمتدربين باستخدام المعدات الوقائية الشخصية</li> <li>اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من إنتشار المرض بين الموظفين</li> <li>التوعية والتثقيف بالمرض من خلال إعطاء محاضرات توعوية بالتنسيق مع وزارة الصحة</li> </ul>	1	1	1	إنتقال وإنتشار العدوى بين الموظفين
لجنة السلامة العامة مديرية الخدمات الفنية	<ul style="list-style-type: none"> <li>صيانة التمديدات الكهربائية ومواصلة نفقدها أو إصلاحها</li> <li>عمل تحديث لتمديدات الكهربائية باستمرار، وضع (UPS) مصدر طاقة ثانوي عند أجهزة الحاسوب وجاري العمل على ذلك</li> </ul>	9	3	3	خلل بالتمديدات الكهربائية أو المتصلة بالحواسيب
مديرية الخدمات الفنية لجنة السلامة العامة	<ul style="list-style-type: none"> <li>التقيد بتعليمات لجنة توفير الطاقة وضع ملصقات تحذيرية مثل (تذكير إطفاء الأنوار قبل المغادرة) عند مواقع الخطر</li> <li>الالتزام بكودات البناء عند التصميم (إنشائي كهروميكانيك)</li> <li>تجديد التمديدات الكهربائية على مراحل</li> </ul>	6	2	3	الحمل الزائد والتمديدات الكهربائية القديمة
مديرية الخدمات الفنية	<ul style="list-style-type: none"> <li>عمل صيانة دورية للبويلر</li> <li>تركيب نظام اطفاء مركزي فوق بويلر</li> <li>التحكم باوقات تشغيل البويلر</li> </ul>	6	2	3	حدوث خلل في بويلر التدفئة الرئيسي
الإدارة العامة لجنة السلامة العامة	<ul style="list-style-type: none"> <li>تدريب الموظفين على الإستخدام السليم للمعدات والتجهيزات والالتزام بقواعد السلامة العامة أثناء العمل</li> <li>تفعيل دور لجنة الصحة والسلامة العامة من خلال المحاضرات</li> </ul>	4	2	2	إصابات العمل

مديرية الخدمات الفنية	والتطبيقات العملية				
-----------------------------	--------------------	--	--	--	--

### الكوارث الطبيعية

المسؤول عن اتخاذ القرار	آلية المعالجة	تقييم الخطر	التأثير	الاحتمال	وصف المخاطرة
مديرية الخدمات الفنية	<ul style="list-style-type: none"> <li>إجراء الصيانة للأسطح والمزاريب ومجاري تصريف المياه بشكل مستمر</li> <li>التنسيق مع مديرية الدفاع المدني وأمانة عمان لفتح الطرق المؤدية الى المركز والطرق المحيطة به</li> <li>عمل صيانة دورية للمبنى والطرق داخل حرم المركز الجغرافي</li> </ul>	6	2	3	الظروف الجوية السيئة
مديرية الخدمات الفنية	<ul style="list-style-type: none"> <li>تعيين نقاط تجمع بشري في الأماكن الآمنة .</li> <li>تدريب الموظفين على عمليات الإخلاء أثناء الكوارث الطبيعية</li> </ul>	6	3	2	الزلازل