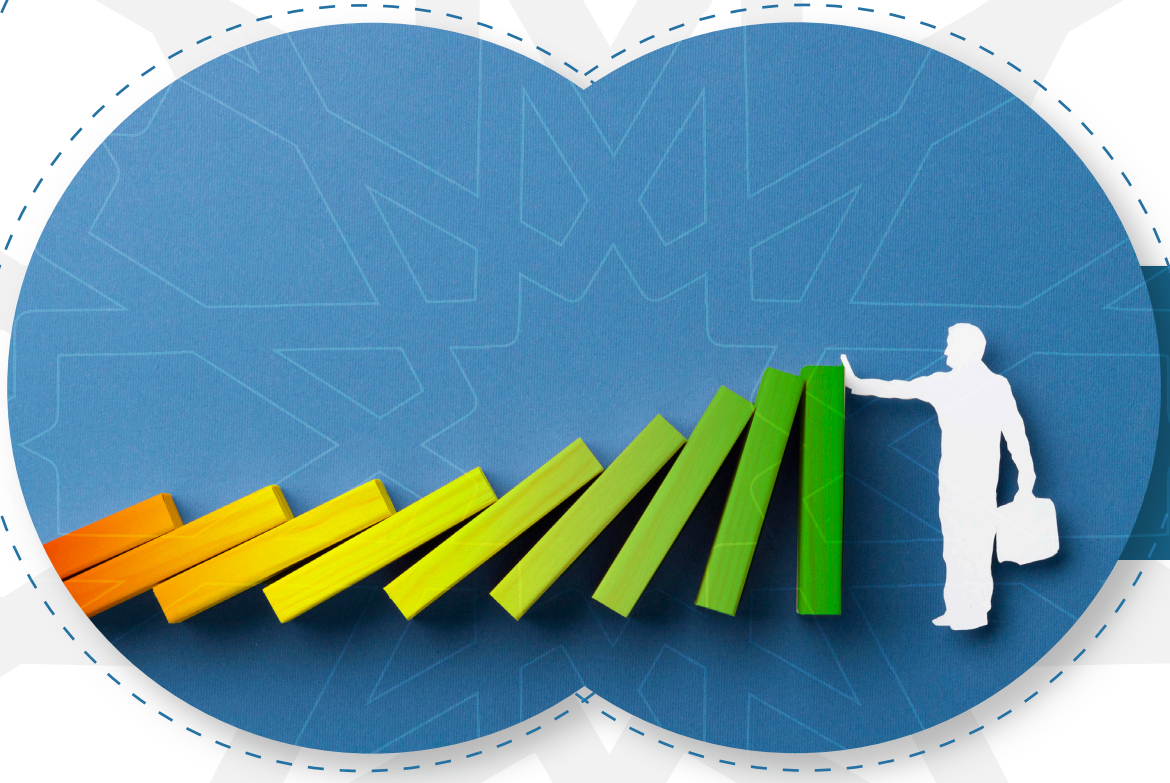




دليل خطة إدارة المخاطر





المحتويات

مقدمة	3
رؤية ورسالة الشركة	3
القيم	4
الأهداف الاستراتيجية	5
أنواع المخاطر	7
المخاطر الصحية	8
مخاطر السلامة العامة	15
المخاطر المعلوماتية	20
المخاطر القانونية	35
مخاطر الموارد البشرية	42
المخاطر المالية	49
مخاطر السمعة	56
مخاطر المرافق والأبنية	61
مصفوفة المخاطر	68

المقدمة

في ظل الوضع الراهن والمتغيرات المتسارعة وأيضاً حدوث الكوارث الطبيعية والصحية والمالية على الساحة العالمية والمحلية والعوامل التي تؤثر على مختلف المنظمات، تضاعفت في الفترة الأخيرة الحاجة والتركيز إلى وجود طريقة لإدارة المخاطر. ولحرص الشركة على الحفاظ على مقدراتها من الكوادر البشرية والمالية والمادية، فقد عمدت الشركة إلى إعداد خطة لإدارة المخاطر - إن حصلت - والتخفيف من آثارها، وإيجاد بيئة آمنة لجميع مكوناتها، تهدف إلى تحديد المخاطر المتوقعة حدوثها والتنبؤ بها وتقليل الخسائر البشرية والمادية.

الرؤية

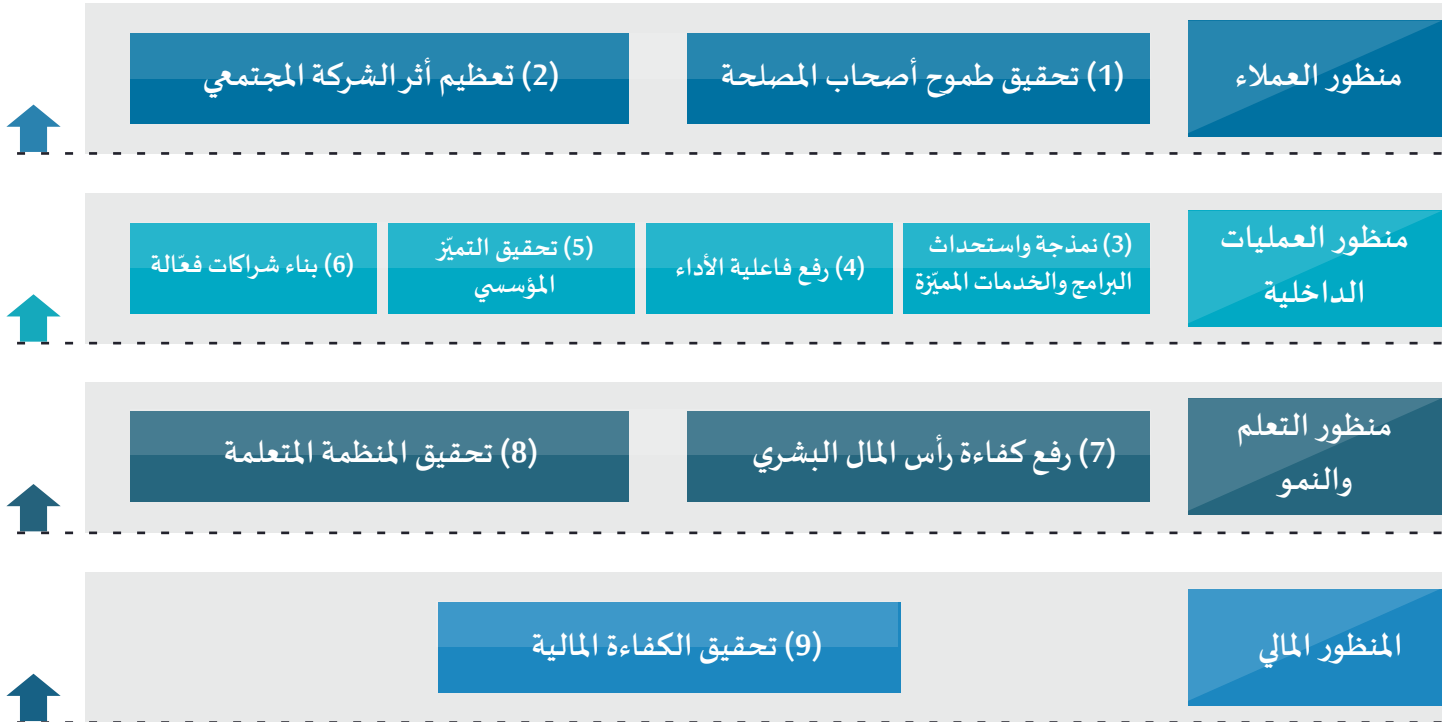
بيت خبرة عالمي رائد يسعى إلى عمارة بيوت الله

الرسالة

عمارة بيوت الله حسيّاً ومعنوياً من خلال عمل مؤسسي متميز



الأهداف الاستراتيجية



أهداف خطة إدارة المخاطر

- 1 - تحديد وتصنيف وتقييم المخاطر المحتمل حدوثها في الشركة.
- 2 - تحديد متطلبات تنفيذ خطة إدارة المخاطر ومتابعتها.
- 3 - التنبؤ بالمخاطر وتحديد الحلول والخطوات الواجب اتباعها لمنع حدوثها.
- 4 - تحديد الإجراءات الواجب عملها حال حدوث أي خطر، بحيث يتم تقليل حجم الخسائر.
- 5 - نشر ثقافة إدارة المخاطر في الشركة وبين العاملين.

سياسة إدارة المخاطر

سياسة إدارة المخاطر: تحديد المخاطر المختلفة، وعمل منظومة مؤشرات وقياس لها بحيث يتم تحليلها وتقييمها وتحديد آثارها. ووضع كافة الإجراءات والاستراتيجيات الواجب اتباعها للتمكن من إدارتها ضمن منظومة معايير تقلل من آثار حدوثها السلبية أو تؤدي إلى منع أو تجنب حدوثها في المستقبل. كما ويتم تحديد الجهات المعنية والمسؤولة حسب نوع الخطر، والتي تقوم بعملية المتابعة والتوثيق، وكذلك تحديد الإجراءات الوقائية أو الاستباقية أو العلاجية للمخاطر، مما يؤسس ويوجد بذلك نظام مراقبة داخلي فعال للمخاطر. هذا وتقوم كل جهة معنية بتقديم توصياتها إلى إدارة التخطيط والتميز المؤسسي، مما يمكن عمل مراجعة دورية وتغيير على جميع المستويات إن لزم الأمر الذي يؤدي إلى نجاح خطة إدارة المخاطر.

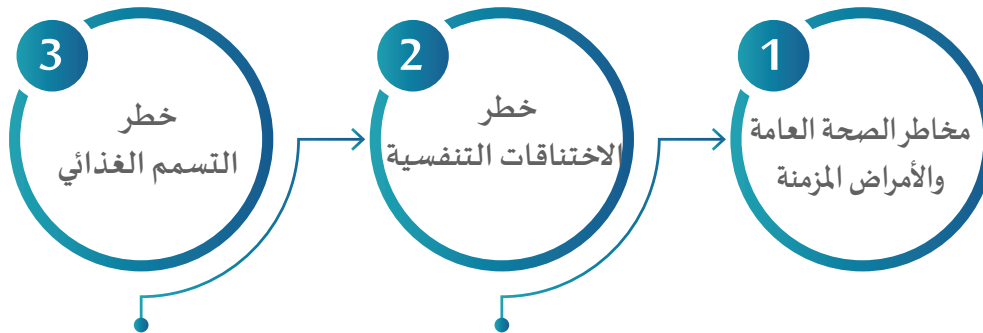
أنواع المخاطر

تم تحديد المخاطر التي من الممكن حدوثها في الشركة إلى أنواع، على النحو التالي:-



■ هي المخاطر التي تهدد صحة وأداء جميع القوى البشرية وتلحق بهم أضراراً، وتستوجب التدخل الصحي.

قائمة المخاطر الصحية المحتملة



مستوى الخطر		مخاطر صحية
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل
قسم الموارد البشرية والشؤون الإدارية	المركز الرئيس	مخاطر الصحة العامة والأمراض المزمنة
احتمالية الخطر		وصف الخطر
12345		التأثير على الصحة العامة للعاملين ينقسم إلى عدة أنواع، وهي: 1- حدوث جروح للعاملين بسبب الاحتكاك بكسور زجاجية أو مواد حادة 2- حدوث حروق للعاملين بسبب التعرض للنار من أي مصدر. 3- سقوط العاملين من أماكن عالية (أو ما شابه) أثناء العمل. 4 - خطر حدوث وباء أو جائحة.
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر
12345		1- صندوق للإسعافات الأولية يتوفر فيه الأدوات الطبية التالية: (الشاش الطبي – القطن الطبي – الأشرطة اللاصقة – لاصق طبي – مقياس الحرارة – قفازات طبية إلخ..). 2- التأكيد على المحافظة على النظافة الشخصية. 3- في حال حدوث وباء يتم التركيز على أهمية اتباع التعليمات الصادرة من قبل وزارة الصحة لتجنب الإصابة بعدوى الفيروس، واتباع الإجراءات الاحترازية والوقائية منها من خلال (لبس الكمامة - البعد عن التجمعات -تجنب المصافحة -غسل اليدين بالماء والصابون - الإفصاح عند مخالطه موظف مصاب بالفيروس.. إلخ)

مخاطر الصحة العامة والأمراض المزمنة	نوع الخطر
المركز الرئيس	مكان الخطر
مشرف الموارد البشرية والشؤون الإدارية	الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)
الهاتف : 0114920033 تحويل: 323	وسائل الاتصال به
نقل المصاب إلى المستشفى – الاتصال بالإسعاف (997) - الاتصال على مركز الاتصال الموحد بوزارة الصحة (937)	الإجراء الفوري حال العلم بالخطر
قسم الموارد البشرية والشؤون الإدارية	الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
ثالثاً/ السقوط من المرتفعات: 1 - يتم الاتصال بالإسعاف (997) لاتخاذ اللازم. 2 - يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة من المتخصصين في المستشفى. رابعاً/ في حال حدوث حالة مصاب بفيروس معدي: 1 - يتم عزل الحالة. 2 - الاتصال على مركز الاتصال الموحد بوزارة الصحة (937) لاتخاذ اللازم.	أولاً/ في حال الجروح: 1- يتم تنظيف الجرح. 2- يتم وضع مادة معقمة على الجرح. 3- يتم الضغط على الجرح ولفة بالشاش. 4 - يمنع لمس الجرح خوفاً من تلوثه. 5 - يتم الاتصال بالإسعاف (997) لاتخاذ اللازم. ثانياً/ في حال الحروق: 1- يتم وضع مياه باردة على مكان الحروق. 2 - يمنع وضع الثلج على مكان الحرق. 3 - يتم لف منطقة الحرق برباط نظيف معقم. 4 - يتم الاتصال بالإسعاف (997) لاتخاذ اللازم. ثالثاً/ السقوط من المرتفعات: 1 - يتم الاتصال بالإسعاف (997) لاتخاذ اللازم. 2 - يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة من المتخصصين في المستشفى. رابعاً/ في حال حدوث حالة مصاب بفيروس معدي: 1 - يتم عزل الحالة. 2 - الاتصال على مركز الاتصال الموحد بوزارة الصحة (937) لاتخاذ اللازم.
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
• ازالة وتنظيف آثار الحادث وإعادة المكان لطبيعته • مراجعة أسباب الحادث ووضع الارشادات والاحترازاات للتأكد من تأمين عدم التكرار.	

مستوى الخطر		مخاطر صحية
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل
مكتب الرئيس التنفيذي	المركز الرئيس	خطر الاختناقات التنفسية
احتمالية الخطر		وصف الخطر
1 2 3 4 5		حريق
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر
1 2 3 4 5		الحرص على تدريب العاملين على مخارج الطوارئ في حال حدوث حريق.

خطر الاختناقات التنفسي	نوع الخطر
المركز الرئيس	مكان الخطر
مدير مكتب الرئيس التنفيذي	الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)
هاتف / 0504426669	وسائل الاتصال به
الاتصال على مركز الاتصال الموحد للدفاع المدني (998).	الإجراء الفوري حال العلم بالخطر
الدفاع المدني.	الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
1 - يؤمن فريق الدفاع المدني تيارهواء للمصاب، أو يقوم بنقله لمنطقة آمنة أو هواء طلق إذا كان بسبب نقص الأكسجين. 2 - يقوم المسعف بإزالة الملابس الزائدة وفك الأزرار حول العنق والصدر لإتاحة مجال أكبر لاستنشاق الهواء. 3 - في حال فقدان الوعي، يضع المسعف المصاب على ظهره ويتابع عملية التنفس ويحدد هل هي طبيعية أم متقطعة أم متوقفة. 4 - في حال توقف التنفس يبدأ المسعف عمل التنفس الاصطناعي على الفور. 5 - ينقل المسعف المصاب في أسرع وقت إلى المستشفى.	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
- يجب التعامل مع الحريق على وجهة السرعة والسيطرة عليـة ووقف امتداده إلى المناطق المجاورة. - التأكد من زوال آثار الحريق (أو أي ما تسبب بالاختناق) قبل عودة الموظفين لعملهم.	

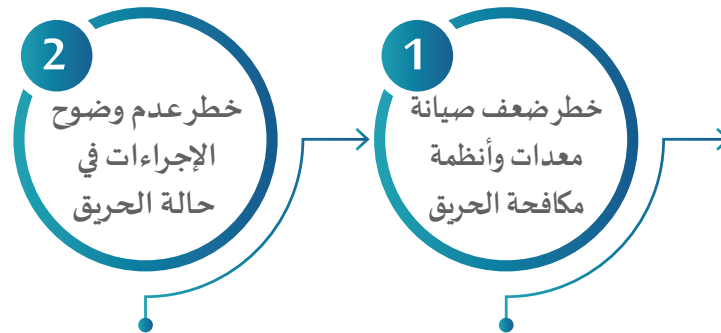
مستوى الخطر		مخاطر صحية
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل
قسم إدارة المواد	المركز الرئيس	خطر التسمم الغذائي
احتمالية الخطر		وصف الخطر
1 2 3 4 5		الناتج عن عدم نظافة الأكل وتصنيعه بطريقة غير صحية أو تواجد ملوثات أثناء تحضير الطعام أو تصنيعه أو نتيجة عدم نظافة الأدوات أو لاستخدام مواد تنظيف وغيرها ويعرف التسمم الغذائي أنه: 1 - حالة مرضية مفاجئة تظهر أعراضها خلال فترة زمنية قصيرة على شخص أو عدة أشخاص بعد تناولهم غذاء غير سليم صحياً. 2 - اضطرابات تحدث بعد تناول الغذاء أو المرض الذي يحدث عن وجود مادة سامة في الغذاء الذي تناوله.
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر
1 2 3 4 5		1 - مراقبة المطبخ والتأكد من توافر الشروط الصحية فيها. 2 - التأكد من توافر النظافة الشخصية للعاملين في مجال التغذية. 3 - التأكد من نظافة المعدات والأواني الخاصة بالتغذية.

خطر الاختناقات التنفسي	نوع الخطر
المركز الرئيس	مكان الخطر
قسم المواد	الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)
الهاتف : 0114920033 تحويل: 319	وسائل الاتصال به
1-التوقف عن تناول المواد الغذائية وإجراء الفحوصات اللازمة للمواد الغذائية للتأكد من سلامتها وخلوها من التلوث أو الفساد. 2-إجراء الفحص الطبي للعاملين. 3-جمع المعلومات يشمل نوعية الطعام والأفراد العاملين والأفراد الذين تناولوا الطعام.	الإجراء الفوري حال العلم بالخطر
قسم المواد	الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
1 - التأكد من نظافة مياه الشرب. 2 - مكافحة الحشرات والقوارض والذباب بشكل مستمر.	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
1 - التأكيد على النظافة الشخصية للعاملين في مرافق التغذية. 2 - التأكد من سلامة العاملين الصحية وعدم توافر جروح. 3 - التأكد من نظافة الأواني التي يتم إعداد وتقديم الطعام بها، وكذلك نظافة أماكن تقديم مواد الأغذية. 4 - التأكد من عدم ترك الأغذية مكشوفة وخارج الثلاجة لفترة طويلة مما يؤدي إلى تلفها. 5 - التخلص من الأغذية التي تم إعدادها منذ فترة طويلة ولم يتم استخدامها. 6 - التخلص من الطعام حال الشعور برائحة غريبة فيه. 7 - إجراء عمليات تنظيف الأواني والمعدات الخاصة بالتغذية. 8 - التأكد من السلامة الصحية للعاملين في التغذية، وإجراء الفحوصات الطبية لهم.	

مخاطر السلامة العامة

■ هي احتمال وقوع ضرر أو خطر على صحة الإنسان أو الممتلكات أو البيئة.

قائمة مخاطر السلامة العامة



مستوى الخطر		خطر السلامة العامة
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل
إدارة صيانة المبنى بالشركة المالكة	مقر الشركة الرئيس	ضعف صيانة معدات وأنظمة مكافحة الحريق
احتمالية الخطر		وصف الخطر
1 2 3 4 5		سرعة امتداد الحريق وعدم السيطرة عليه في المراحل الأولى نتيجة تأخر التنبيه، وتعثر المكافحة بعد الاكتشاف.
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر
1 2 3 4 5		1 - تفعيل وتطبيق برامج وعقود الصيانة الوقائية لأنظمة مكافحة الحريق 2 - متابعة تنفيذ عقود صيانة أنظمة مكافحة الحريق. 3 - متابعة برامج صيانة طفايات الحريق سنوياً.

ضعف صيانة معدات وأنظمة مكافحة الحريق	نوع الخطر
مقر الشركة الرئيس	مكان الخطر
إدارة صيانة المبنى بالشركة المالكة	الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)
الهاتف/ 0533199204	وسائل الاتصال به
التنسيق الفوري لتفعيل تعليمات خطة الإجراءات التنفيذية لمواجهة خطر الحريق والاختلاء	الإجراء الفوري حال العلم بالخطر
إدارة صيانة المبنى بالشركة المالكة	الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
1 - المراجعة الدورية والاختبار لأنظمة مكافحة الحريق. 2 - تفعيل عقود صيانة دورية للأنظمة. 3 - التواصل والتنسيق مع إدارات الدفاع المدني للتأكد من تطبيق الإجراءات.	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
1 - التأكد بواسطة المسؤولين المدربين عن انتهاء الخطر وإعادة تأمين المكان. 2 - إزالة أية مخلفات أو نواتج ضارة عن الحريق. 3 - توجيه العاملين للعودة بطريقة منظمة لأماكن العمل.	

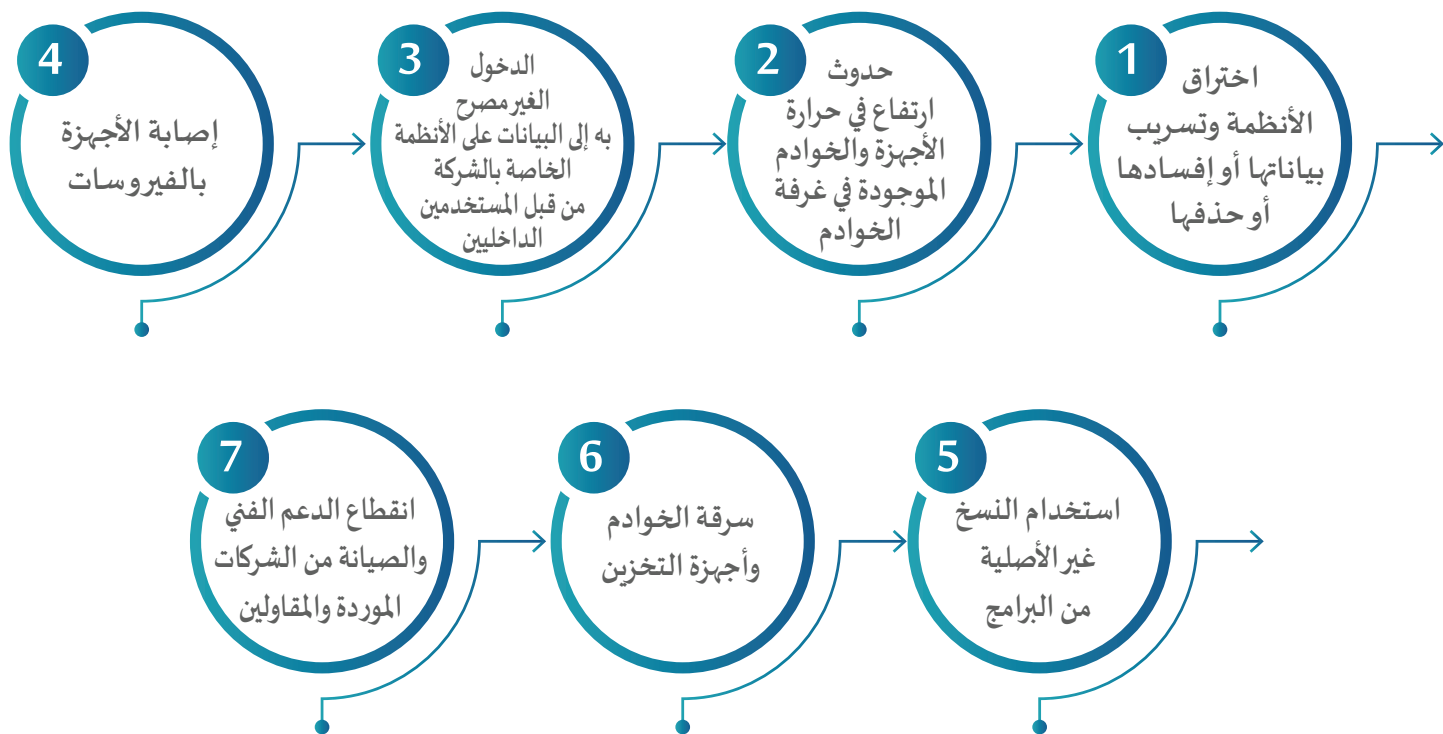
مستوى الخطر		خطر السلامة العامة
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل
مشرف الصيانة ومشرف الموارد البشرية والشؤون الإدارية	مقر الشركة الرئيس	عدم وضوح الإجراءات في حالة الحريق
احتمالية الخطر		وصف الخطر
1 2 3 4 5		سوء التصرف والتخبط نتيجة عدم الامام بالإجراءات الواجب اتباعها عند وقوع حريق (إجراءات الإخلاء، الإنقاذ، الاسعاف)
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر
1 2 3 4 5		خطة الإجراءات التنفيذية لمواجهة خطر الحريق والاختلاء

خطر حريق	عدم وضوح الإجراءات في حالة الحريق
مكان الخطر	مقر الشركة الرئيس
الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)	الأمن الخاص بالمبنى
وسائل الاتصال به	الهاتف: 0114920033 تحويل: 505 / الهاتف: 0114920033 تحويل: 323
الإجراء الفوري حال العلم بالخطر	التنسيق الفوري لتفعيل تعليمات خطة الإجراءات التنفيذية لمواجهة خطر الحريق والاحلاء
الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر	مشرف الصيانة - قسم الموارد البشرية (التدريب)
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
1 - تدريب وشرح تعليمات خطة الإجراءات التنفيذية لمواجهة خطر الحريق والاحلاء للموظفين. 2 - وضع خرائط للمبنى توضح أماكن مخارج الهروب، وأماكن التجمع في حالة الطوارئ. 3 - التأكد من وجود لافتات مضيئة للتوجيه لمخارج الطوارئ، والتأكد من خلوص مسارات الخروج من العوائق.	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
1 - التأكد بواسطة المسؤولين المدربين عن انتهاء الخطر وإعادة تأمين المكان. 2 - إزالة أية مخلفات أو نواتج ضارة عن الحريق. 3 - توجيه العاملين للعودة بطريقة منظمة لأماكن العمل.	

المخاطر المعلوماتية

■ هي المخاطر التي تهدد البيانات والوثائق الالكترونية في الشركة

قائمة المخاطر المعلوماتية المحتملة



مستوى الخطر		المخاطر المعلوماتية
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل
أخصائي تقنية المعلومات	المركز الرئيس: غرفة الخوادم وخدمات الاستضافة السحابية	اختراق الأنظمة وتسريب بياناتها أو إفسادها أو حذفها
احتمالية الخطر		وصف الخطر
1 2 3 4 5		الولوج إلى البيانات الداخلية للأنظمة بشكل غير مشروع وتسريبها مما يتعارض مع خصوصية بيانات المستخدمين وبشكل أكبر البيانات الشخصية والوظيفية
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر
1 2 3 4 5		1 - متابعة التحديثات المستمرة من كافة الأنظمة المستخدمة وتثبيتها والحرص على إغلاق أي ثغرة يتم الإبلاغ عنها مباشرة. 2 - التأكد بشكل دوري من سلامة الصلاحيات وعدم وجود إضافات لقائمة مستخدمي النظام بشكل غير متوقع 3 - التأكد بشكل دوري من سجلات الموقع (Logs) والتعامل مع أي تحذير يظهر فيها بالشكل المطلوب. 4 - عمل نسخ احتياطية بشكل دوري.

الاختراق	نوع الخطر
غرفة الخوادم في المركز الرئيس أو خدمات الاستضافة السحابية	مكان الخطر
أخصائي تقنية المعلومات	الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)
الهاتف : 0114920033 تحويلة: 308	وسائل الاتصال به
التأكد من وجود نسخة احتياطية حديثة وإغلاق النظام المخترق	الإجراء الفوري حال العلم بالخطر
قسم تقنية المعلومات	الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
1 - عزل الأنظمة المخترقة عن الشبكة الداخلية لكيلا يصل الاختراق إلى الأنظمة الأخرى في نفس الشبكة. 2 - المتابعة المباشرة من قبل الفريق التقني للمشكلة. 3 - بدء حل المشكلة فور التوصل إلى الحل وإغلاق الثغرات المكتشفة.	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
1 - التأكد من عدم فقدان أي بيانات بعد الاختراق، وفيه حالة فقدان فيتم العودة إلى النسخة الاحتياطية السابقة. 2 - إغلاق الثغرات التي سببت الاختراق والإبلاغ عنها عبر الوسائل المعتمدة لتستفيد منها الجهات الأخرى. 3 - الاختبار والتأكد التام من خلو الأنظمة من بقايا الفيروسات قبل إعادة تشغيلها إلى العمل مرة أخرى.	

مستوى الخطر		المخاطر المعلوماتية
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل
أخصائي تقنية المعلومات	المركز الرئيس: غرفة الخوادم وخدمات الاستضافة السحابية	حدوث ارتفاع في حرارة الأجهزة والخوادم الموجودة في غرفة الخوادم
احتمالية الخطر		وصف الخطر
1 2 3 4 5		حدوث ارتفاع في درجة حرارة أحد الأجهزة أو جميعها بسبب عطل في أجهزة التبريد أو خلل في الخادم نفسه
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر
1 2 3 4 5		1 - تحديد درجة الحرارة والرطوبة المناسبة لعمل الأجهزة بكفاءة ودون انقطاع وذلك حسب دليل الاستخدام المرفق مع كل جهاز 2 - إرسال رسائل دورية عبر البريد الالكتروني بتقرير عن درجة الحرارة والرطوبة في غرفة الخوادم 3 - إرسال رسائل مباشرة عبر البريد الالكتروني والرسائل النصية القصيرة (SMS) في حالة ارتفاع درجة الحرارة أو الرطوبة بشكل غير اعتيادي ليتم التحقق من المشكلة وإصلاحها بأسرع وقت 4 - تجهيز أجهزة تبريد احتياطية (مراوح هوائية، مكيفات محمولة) لتشغيلها مباشرة فور عطل أجهزة التبريد الرئيسة. 5 - عمل نظام تشغيل تبادلي لأجهزة التبريد لضمان عدم انقطاع العمل.

ارتفاع حرارة الأجهزة والخوادم	نوع الخطر
غرفة الخوادم في المركز الرئيس أو خدمات الاستضافة السحابية	مكان الخطر
أخصائي تقنية المعلومات - مشرف الصيانة	الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)
الهاتف : 0114920033 تحويلة: 308 / الهاتف : 0114920033 تحويلة: 505	وسائل الاتصال به
تشغيل أجهزة التبريد الاحتياطية والمتابعة مع قسم الصيانة والنظافة لإصلاح أجهزة التبريد بأسرع وقت وإزالة تسرب الماء إن وجد	الإجراء الفوري حال العلم بالخطر
قسم تقنية المعلومات / قسم الصيانة	الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
1 - إزالة المياه في حال وجودها لكيلا تتسبب بالتماس كهربائي أو عطل في أحد الخوادم. 2 - إعادة تشغيل الخوادم المتوقفة بسبب ارتفاع الحرارة -بعد تشغيل أجهزة التبريد الاحتياطية لحين إصلاح أجهزة التبريد الأساسية-. 3 - المتابعة مع قسم الصيانة لحين التأكد من إصلاح أجهزة التبريد أو استبدالها فوراً.	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
1- التأكد من عدم تضرر أي قطع داخلية في الخوادم مثل الأقراص الصلبة والذاكرة العشوائية وغيرها. 2- ي حال وجود أي فقدان للبيانات أو عطل في الأقراص الصلبة يتم استرجاع النسخة الاحتياطية. 3- التأكد من جودة أجهزة الإبلاغ عن ارتفاع درجات الحرارة وقياس أدائها.	

مستوى الخطر		المخاطر المعلوماتية	
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل	
مشرف تقنية المعلومات	المركز الرئيس: غرفة الخوادم وخدمات الاستضافة السحابية	الدخول الغير مصرح به إلى البيانات على الأنظمة الخاصة بالشركة من قبل المستخدمين الداخليين	
احتمالية الخطر		وصف الخطر	
1 2 3 4 5		خلل في صلاحيات النظام يسمح لبعض المستخدمين الحاليين من الدخول إلى بيانات من المفترض أن لا يصلوا لها، أو لحصولهم على اسم المستخدم وكلمة المرور لمستخدمين آخرين	
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر	
1 2 3 4 5		1 - المتابعة المستمرة لتطبيق سياسة صلاحيات المستخدمين، وعدم إعطاء أي موظف صلاحية جديدة إلا حسب السياسة وبموافقة أصحاب الصلاحية. 2 - المتابعة المستمرة للحركات التي تتم على النظام وتحديد الخلل في حال حدوثه. 3- عدم تطبيق أي تعديل برمجي على نسخة النظام الرسمية (Production) إلا بعد تطبيق كافة الاختبارات اللازمة للتحقق من عدم تداخل الصلاحيات.	

نوع الخطر	الدخول غير المصرح به
مكان الخطر	غرفة الخوادم في المركز الرئيس أو خدمات الاستضافة السحابية
الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)	لنظام منارة والموقع الرسمي للشركة والفروع ومنصة الاستبيانات مشرف تقنية المعلومات لباقي أنظمة الشركة أخصائي تقنية المعلومات
وسائل الاتصال به	الهاتف : 0114920033 تحويلة: 314 / الهاتف : 0114920033 تحويلة: 308
الإجراء الفوري حال العلم بالخطر	إغلاق حساب المستخدم مؤقتاً لحين التأكد من المشكلة وحلها
الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر	قسم تقنية المعلومات
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
1 - التأكد من كيفية حصول هذه المشكلة وإيجاد الحلول المناسبة. 2 - إبلاغ أصحاب الصلاحية في حال ثبت أن المشكلة بسبب قيام أحد الموظفين بمشاركة بيانات الدخول الخاصة به مع موظف آخر أو بسبب قيام الموظف من محاولات غير مشروعة لتجاوز الصلاحيات على النظام. 3 - الحرص على حل المشكلة وضمان عدم حصولها مستقبلاً.	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
1 - التأكد من عدم فقدان أي بيانات مهمة أثناء هذه المشكلة. 2 - إلغاء العمليات التي تمت بشكل غير مشروع من المستخدم. 3 - توجيه المستخدمين بعدم القيام بأي إجراء غير مشروع حتى في حالة حدوث خلل في النظام أدى إلى تداخل الصلاحيات.	

مستوى الخطر		المخاطر المعلوماتية	
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل	
أخصائي تقنية المعلومات	المركز الرئيس: غرفة الخوادم وخدمات الاستضافة السحابية	إصابة الأجهزة بالفيروسات	
احتمالية الخطر		وصف الخطر	
1 2 3 4 5		خطر انتشار الفيروسات على أجهزة الخوادم الرئيسة أو أجهزة المستخدمين والتي قد تسبب تلفاً أو فقداً للبيانات أو المعلومات إما بشكل كلي أو جزئي	
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر	
1 2 3 4 5		1 - توافر إجراءات السلامة والأمن الخاصة بالمعلومات. 2 - اتخاذ إجراءات ووضع سياسات لأمن المعلومات تخضع للمعايير العالمية وأفضل الممارسات. 3 - وضع برامج مضادات الفيروسات قيد التشغيل ومحدثة إلى آخر نسخة. 4 - تفعيل البحث التلقائي عن الفيروسات بشكل دوري. 5 - تفعيل البحث التلقائي عن الفيروسات عند ربط أي مصدر تخزين خارجي مثل وحدة تخزين (USB). 6 - توعية الموظفين عن أخطار الفيروسات ووسائل الحماية منها.	

إصابة الأجهزة بالفيروسات	نوع الخطر
غرفة الخوادم في المركز الرئيس أو خدمات الاستضافة السحابية	مكان الخطر
أخصائي تقنية المعلومات	الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)
الهاتف : 0114920033 تحويل: 308	وسائل الاتصال به
فصل الجهاز المصاب عن الشبكة والاتصال بأخصائي التقنية	الإجراء الفوري حال العلم بالخطر
قسم تقنية المعلومات	الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
1 - تقليل تأثير الفيروس بفصل الجهاز أو عزله من قبل أخصائي تقنية المعلومات. 2 - فحص الجهاز وتحديد الأضرار وإمكانية إيجاد بدائل لاستمرار العمل أثناء حل المشكلة. 3 - البدء بإزالة الفيروسات والعودة إلى النسخة الاحتياطية السابقة إن لزم الأمر. 4 - توعية الموظفين وإرسال تقرير عن المشكلة ومدى ضررها.	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
1 - عدم توصيل الأجهزة المتضررة على الشبكة إلا بعد التأكد من خلوها التام من الفيروسات. 2 - تحديث أنظمة مكافحة الفيروسات.	

مستوى الخطر		المخاطر المعلوماتية	
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل	
أخصائي تقنية المعلومات	المركز الرئيس: أجهزة الموظفين	استخدام النسخ غير الأصلية من البرامج	
احتمالية الخطر		وصف الخطر	
1 2 3 4 5		استخدام نسخ غير مرخصة من البرامج والأنظمة التي تخدم العمل، ما قد يسبب التوقف في أي لحظة خلال وقت العمل فتتعطل أعمال الشركة بذلك، أو تتسبب في تبعات قانونية وجنائية.	
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر	
1 2 3 4 5		1- حصر البرامج والأنظمة التي تحتاج إلى رخص بطريقة دورية. 2- توافر الرخص بشكل مستمر وبدون انقطاع. 3- البحث عن حلول مفتوحة المصدر أو مجانية آمنة في حال عدم المقدرة على الحصول على الرخص المدفوعة.	

النسخ غير الأصلية من البرامج	نوع الخطر
جميع أجهزة الكمبيوتر في الشركة	مكان الخطر
أخصائي تقنية المعلومات	الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)
الهاتف : 0114920033 تحويلة: 308	وسائل الاتصال به
إزالة البرنامج الغير مرخص واستبداله	الإجراء الفوري حال العلم بالخطر
قسم تقنية المعلومات	الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
1 - توعية الموظفين بأضرار استخدام النسخ غير مرخصة. 2 - تثبيت جميع البرامج التي يحتاجها الموظف بشكل مرخص ونظامي.	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
1 - الغاء وإزالة اية نسخ برامج غير اصلية يتم اكتشافها بالأجهزة بمقر الشركة 2 - إحلال البرامج الغير أصلية بنسخ أصلية ، أو توفير البدائل القانونية التي تقوم بنفس الوظائف	

مستوى الخطر		المخاطر المعلوماتية
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل
مشرف تقنية المعلومات أمن المبنى	المركز الرئيس والفروع	سرقة الخوادم وأجهزة التخزين
احتمالية الخطر		وصف الخطر
1 2 3 4 5		فقد البيانات في حالة سرقة أحد الخوادم من غرفة الخوادم في الشركة
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر
1 2 3 4 5		1 - توافر إجراءات السلامة والأمن الخاصة بالمعلومات. 2 - توافر كاميرات مراقبة عالية الدقة في كافة المبنى وخصوصاً بالقرب من غرفة الخوادم. 3 - توافر إجراءات وسياسات صارمة للدخول إلى غرفة الخوادم.

سرقة الخوادم وأجهزة التخزين	نوع الخطر
غرفة الخوادم في المركز الرئيس	مكان الخطر
مشرف تقنية المعلومات ومدير الأمن في المبنى	الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)
الهاتف : 0114920033 تحويل: 314	وسائل الاتصال به
الاتصال بالمسؤولين مباشرة	الإجراء الفوري حال العلم بالخطر
قسم تقنية المعلومات – إدارة الأمن والسلامة في المبنى	الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
1 - التحقق من الفاعل عن طريق كاميرات المراقبة الموجودة والسجلات الخاصة بالدخول والخروج. 2 - إيقاف جميع الأنظمة والأجهزة المرتبطة بالجهاز المسروق. 3 - إلغاء الجهاز المسروق من دائرة الارتباط مع الأنظمة الأخرى. 4 - وضع بديل عن الجهاز المسروق. 5 - التواصل مع الجهات الأمنية.	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
1 - إلغاء الجهاز المسروق من دائرة الارتباط مع بقية الأنظمة وإعادة البيانات إلى ما كانت عليه في حال تم تعديل البيانات.	

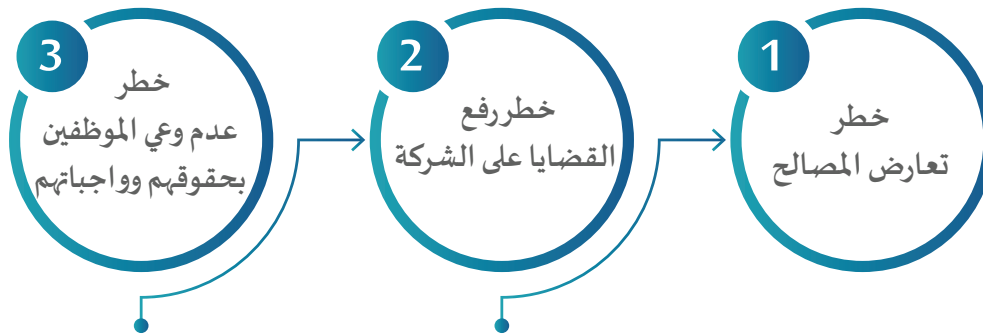
مستوى الخطر		المخاطر المعلوماتية
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل
مشرف تقنية المعلومات	قسم تقنية المعلومات	انقطاع الدعم الفني والصيانة من الشركات الموردة والمقاولين
احتمالية الخطر		وصف الخطر
1 2 3 4 5		يتمثل هذا الخطر في التوقف المفاجئ للدعم الفني والصيانة للأجهزة أو أنظمة الاتصالات من الموردين أو المقاولين
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر
1 2 3 4 5		1 - عمل دراسات مكثفة عن الموردين والمقاولين قبل توقيع عقود الصيانة والدعم الفني معهم. 2 - توقيع عقود مع الموردين عن طريق الإدارة القانونية بشروط واضحة تضمن حق الشركة في حال حصل الخطر. 3 - توافر بدائل ثانوية لمحتوى التعاقد مع الموردين. 4 - المراجعة الدورية لأداء الموردين ومقارنتها بالعقود الموقعة.

انقطاع الدعم الفني والصيانة من الشركات الموردة والمقاولين	نوع الخطر
المركز الرئيس	مكان الخطر
مشرف تقنية المعلومات	الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)
الهاتف : 0114920033 تحويلة: 314	وسائل الاتصال به
الاتصال بالمسؤولين مباشرة	الإجراء الفوري حال العلم بالخطر
قسم تقنية المعلومات	الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
1 - استخدام بدائل للدعم الفني من غير المورد أو المقاول. 2 - رفع دعوى قضائية على المورد عبر الإدارة القانونية. 3 - توفير بدائل داخلية للدعم الفني.	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
1 - معالجة الآثار المترتبة عن انقطاع الدعم الفني ، من إعادة تشغيل للأنظمة ومراجعة ما لمعلومات واستكمالها. 2 - توفير الاستشارات الفنية للموظفين عن الإجراءات اللازم اتباعها لتلافي وتعويض الخطر.	

المخاطر القانونية

■ هي مجموعة من القرارات والإجراءات الإدارية والتنظيمية التي تترك أثراً سلبياً على الشركة

قائمة المخاطر القانونية المحتملة



مستوى الخطر		المخاطر القانونية	
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل	
مدير مكتب الرئيس التنفيذي	المركز الرئيس والفروع	خطرتعارض المصالح	
احتمالية الخطر		وصف الخطر	
1 2 3 4 5		خطرتعارض المصالح من قبل أشخاص لهم أقارب في الشركة	
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر	
1 2 3 4 5		محاولة التأكد من علاقة الأشخاص ببعضهم ومدى تأثيرهم على تلك العقود عن طريق توقيع نماذج الإفصاح.	

خطرتعارض المصالح	نوع الخطر
المركز الرئيس والفروع	مكان الخطر
مدير مكتب الرئيس التنفيذي	الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)
الهاتف : 0114920033 تحويلة: 101	وسائل الاتصال به
إبلاغ صاحب الصلاحية	الإجراء الفوري حال العلم بالخطر
مدير مكتب الرئيس التنفيذي	الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
التأكد من علاقات الجهات الموردة والموظفين عن طريق نماذج الإفصاح.	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
إيقاف العمل بتلك العقود وفقاً للإجراء القانوني.	

مستوى الخطر		المخاطر القانونية
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل
مدير مكتب الرئيس التنفيذي	المركز الرئيس والفروع	خطر رفع القضايا ضد الشركة
احتمالية الخطر		وصف الخطر
1 2 3 4 5		تقصير أو إهمال بعض إدارة الشركة أو الفروع مما يؤدي أحياناً إلى رفع قضايا ضدها.
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر
1 2 3 4 5		1 - بث الوعي بالأنظمة والقوانين في الشركة. 2 - التأكد من أن القرارات المتخذة في الشركة قانونية. 3 - محاولة التفاهم مع رافع القضية لحل الأمر قبل رفع الأمر إلى المحاكم.

خطر رفع القضايا ضد الشركة	نوع الخطر
المركز الرئيس والفروع	مكان الخطر
مدير مكتب الرئيس التنفيذي	الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)
الهاتف : 0114920033 تحويلة: 101	وسائل الاتصال به
الدفاع عن الشركة أمام الجهات القضائية المختصة	الإجراء الفوري حال العلم بالخطر
مدير مكتب الرئيس التنفيذي	الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
1 - إعداد رد الشركة مكتوباً. 2 - متابعة القضية في الجهات القضائية والترافع أمامها.	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
1 - صدور حكم قضائي في الدعوى. 2 - الاعتراض على الحكم في حال كان ضد الشركة. 3 - اشعار صاحب الصلاحية بانتهاء القضية.	

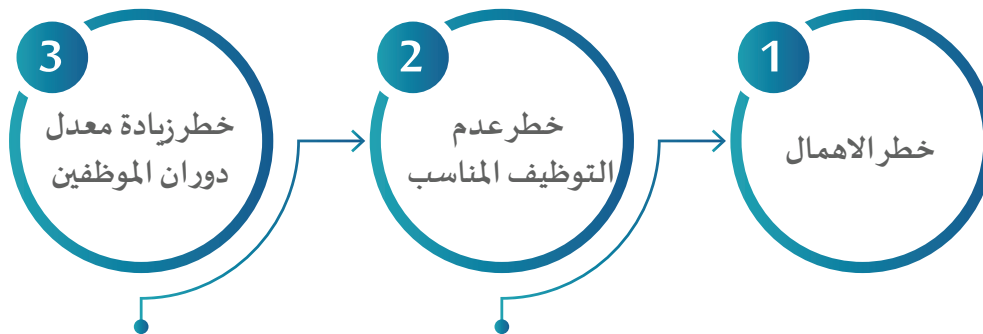
مستوى الخطر		المخاطر القانونية
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل
مدير مكتب الرئيس التنفيذي	المركز الرئيس والفروع	خطر عدم وعي الموظفين بحقوقهم وواجباتهم
احتمالية الخطر		وصف الخطر
1 2 3 4 5		عدم وعي الموظفين بحقوقهم وواجباتهم لعدم قراءة اللوائح والسياسات
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر
1 2 3 4 5		1 - بث الوعي بالأنظمة والقوانين بكل الوسائل المختلفة في الشركة. 2 - إقامة دورات قانونية مختلفة تخاطب كل الشرائح. 3 - توفير نسخ كافية من الأنظمة واللوائح في الشركة باللغة العربية متاحة لكل منسوبي الشركة.

خطر عدم وعي الموظفين بحقوقهم وواجباتهم	نوع الخطر
المركز الرئيس والفروع	مكان الخطر
مدير مكتب الرئيس التنفيذي	الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)
الهاتف : 0114920033 تحويلة: 101	وسائل الاتصال به
تزويد المعنيين واللوائح والأنظمة	الإجراء الفوري حال العلم بالخطر
مدير مكتب الرئيس التنفيذي	الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
توفير نسخ كافية من اللوائح والأنظمة والتعليمات للموظفين التي توضح حقوقهم وواجباتهم.	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
إلزام كل موظف بالاطلاع على حقوقه وواجباته، وتوقيعه على تعهد علم بها مما يلزمه على تحمل العقوبات في حال الإخلال بها.	

مخاطر الموارد البشرية

هي مجموعة من القرارات والإجراءات الإدارية والتنظيمية الخاصة بالموظفين

قائمة مخاطر الموارد البشرية المحتملة



مستوى الخطر		مخاطر الموارد البشرية
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل
مدراء الإدارات	المركز الرئيس	خطر الإهمال
احتمالية الخطر		وصف الخطر
1 2 3 4 5		1- وجود بعض الموظفين المهملين في عملهم أو المتكاسلين والبطيئين في إنجاز الأعمال مما ينتج عنه قصور في الإنجاز وعدم تحقيق أهداف الشركة. 2 - عدم إنجاز المشاريع ومعاملات الشركة والأهداف والمؤشرات في الوقت المحدد والجودة المطلوبة. 3 - ضياع المعاملات وعدم الأمانة وتعطيل العمل.
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر
1 2 3 4 5		1 - بث روح المنافسة الشريفة بين الموظفين وحثهم على التفكير والابداع وتحفيزهم في حالة الاجادة في عملهم ولما له تأثير على نماذج تقييم الأداء والذي ينعكس على الحوافز والمكافآت. 2 - نشر رؤية ورسالة وأهداف الشركة لتنمية الشعور بالمسؤولية. 3.نشر وتنقيف العاملين بخصوص قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة. 4 - تطبيق لائحة الجزاءات وفقاً للائحة تنظيم العمل التفسيرية بخصوص المخالفين.

خطر الإهمال	نوع الخطر
المركز الرئيس	مكان الخطر
مدراء الإدارات / إدارة الخدمات المساندة (قسم الموارد البشرية والشؤون الإدارية)	الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)
الهاتف : 0114920033 تحويلة: 323	وسائل الاتصال به
يقوم مدير الإدارة المعني بدراسة الحدث وتحديد المسؤول عن حدوثه.	الإجراء الفوري حال العلم بالخطر
إدارة الخدمات المساندة (قسم الموارد البشرية والشؤون الإدارية)	الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
1 - تشجيع الموظفين وحثهم على الابداع وتحفيزهم في حالة الاجادة في عملهم ولما له تأثير على نماذج تقييم الأداء والذي ينعكس على الحوافز والمكافآت. 2 - نشر رؤية ورسالة وأهداف الشركة لتنمية الشعور بالمسؤولية.	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
إلزام الموظف بالاطلاع على حقوقه وواجباته، وتوقيعه على تعهد علم بها مما يلزمه على تحمل العقوبات في حال الإخلال بها.	

مستوى الخطر		مخاطر الموارد البشرية
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل
مدرء الإدارات / لجنة التوظيف	المركز الرئيس	خطر عدم التوظيف المناسب
احتمالية الخطر		وصف الخطر
1 2 3 4 5		1 - ضعف جودة العمل نتيجة عدم اختيار الموظف المناسب في المكان المناسب. 2 - عدم إنجاز الأعمال والمشاريع وعدم الالمام بالمهام والمسؤوليات. 3 - كثرة التوظيف في بعض الإدارات.
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر
1 2 3 4 5		1 - اخضاع جميع العاملين الجدد لفترة تجربة حسب ما هو منصوص عليه بنظام العمل السعودي. 2 - تحديد عدد الموظفين وتوزيعهم حسب تخصصاتهم في الإدارات المناسبة.

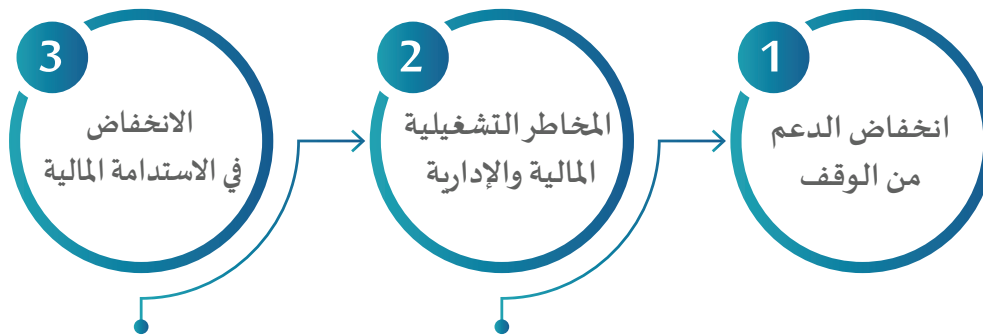
خطر عدم التوظيف المناسب	نوع الخطر
المركز الرئيس	مكان الخطر
مدراء الإدارات / إدارة الخدمات المساندة (قسم الموارد البشرية والشؤون الإدارية)	الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)
الهاتف : 0114920033 تحويلة: 323	وسائل الاتصال به
1. عدم تجديد التعاقد مع الموظفين الذين لم يجتازوا فترة التجربة بحسب نموذج تقييم فترة التجربة 2. عدم تجديد التعاقد مع الموظفين الذين لم يقدموا الأعمال الموكلة بهم بالجودة المطلوبة.	الإجراء الفوري حال العلم بالخطر
إدارة الخدمات المساندة (قسم الموارد البشرية والشؤون الإدارية)	الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
1 - مراقبة أداء جميع العاملين سنوياً. 2 - إعداد وتنفيذ خطة تدريبية عامة ومتخصصة. 3 - تحديد عدد الموظفين وتوزيعهم حسب الاحتياجات الفعلية.	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
1 - نقل الموظف لمكان مناسب وفقاً لكفاءته. 2 - عمل إعادة هيكلة لتحديد احتياج الشركة للوظائف.	

مستوى الخطر		مخاطر الموارد البشرية
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل
مدرء الإدارات / لجنة التوظيف	المركز الرئيس	خطر زيادة معدل دوران الموظفين
احتمالية الخطر		وصف الخطر
1 2 3 4 5		1 - كثرة استقالات العاملين بالشركة بحيث يؤثر سلباً على الإنتاجية وعلى تحقيق أهداف الشركة. 2 - زيادة تكاليف التعيين. 3 - زيادة تكاليف التدريب بسبب رحيل الكوادر المؤهلة.
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر
1 2 3 4 5		1 - وجود دليل للمسارات الوظيفية. 2 - وجود بيئة عمل صحية مناسبة. 3 - تحقيق الرضا الوظيفي من خلال الحوافز والمكافآت. 4 - العلاوات والترقية.

خطر زيادة معدل دوران الموظفين	نوع الخطر
المركز الرئيس	مكان الخطر
مدراء الإدارات / إدارة الخدمات المساندة (قسم الموارد البشرية والشؤون الإدارية)	الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)
الهاتف : 0114920033 تحويله: 323	وسائل الاتصال به
يقوم مدير الإدارة بدراسة الأسباب لذلك والرفع إلى الجهة المختصة.	الإجراء الفوري حال العلم بالخطر
إدارة الخدمات المساندة (قسم الموارد البشرية والشؤون الإدارية)	الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
1 - توظيف الموظف المناسب في المكان المناسب. 2 - الاهتمام باحتياجات الموظفين. 3 - تفعيل الجوانب الاجتماعية ومشاركة العاملين بالأفراح أو الأحزان. 4 - تشجيع العاملين خلال انجاز المشاريع المطلوبة.	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
حصر الأسباب المؤدية للخروج من الوظيفة من خلال نماذج (مقابلة الخروج من وظيفة) لمعالجتها.	

■ تعرف المخاطرة من المنظور المالي بأنها امكانية حدوث انحراف في المستقبل، بحيث تختلف النواتج المرغوب في تحقيقها عما هو متوقع.

قائمة المخاطر المالية المحتملة



مستوى الخطر		الخطر المالي	
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل	
الإدارة المالية	المركز الرئيس والفروع	انخفاض الدعم من الوقف	
احتمالية الخطر		وصف الخطر	
1 2 3 4 5		قد يمر الوقف بنقص في الإيرادات مما يسبب تخفيض الموازنة السنوية للشركة وأثاره في تقليل عقود التشغيل والصيانة وتخفيض التدفقات للفروع.	
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر	
1 2 3 4 5		الحصول على إيرادات ذاتية من الشركة، مثل: تفعيل خدمة إدارة الجوامع الأخرى، تأجير بعض مرافق وعقارات الشركة	

انخفاض الدعم من الوقف	نوع الخطر
المركز الرئيس والفروع	مكان الخطر
الإدارة العليا والإدارة المالية.	الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)
الهاتف : 0114920033 تحويلة: 307	وسائل الاتصال به
سرعة المبادرة لتحقيق إيرادات ذاتية .	الإجراء الفوري حال العلم بالخطر
الإدارة العليا والإدارة المالية .	الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
1 - وضع خطة للاستدامة المالية. 2 - تنوع مصادر الدخل.	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
1 - إعادة توزيع الأولويات للمصروفات مع تخفيض أو إلغاء بعض بنود الصرف الأقل أهمية 2 - عمل مناقلات إن أمكن بين بنود المصروفات.	

مستوى الخطر		المخاطر المالية	
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل	
الإدارة المالية	المركز الرئيس والفروع	المخاطر التشغيلية المالية والإدارية	
احتمالية الخطر		وصف الخطر	
1 2 3 4 5		نقص السيولة المالية للشركة وحدوث فجوة مالية بسبب سوء إدارة الميزانية في بعض الإدارات مما يسبب عبء على الشركة بنقص السيولة	
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر	
1 2 3 4 5		الدقة في إعداد الموازنة مع الإدارة المالية ووضع المصروفات حسب الموازنة.	

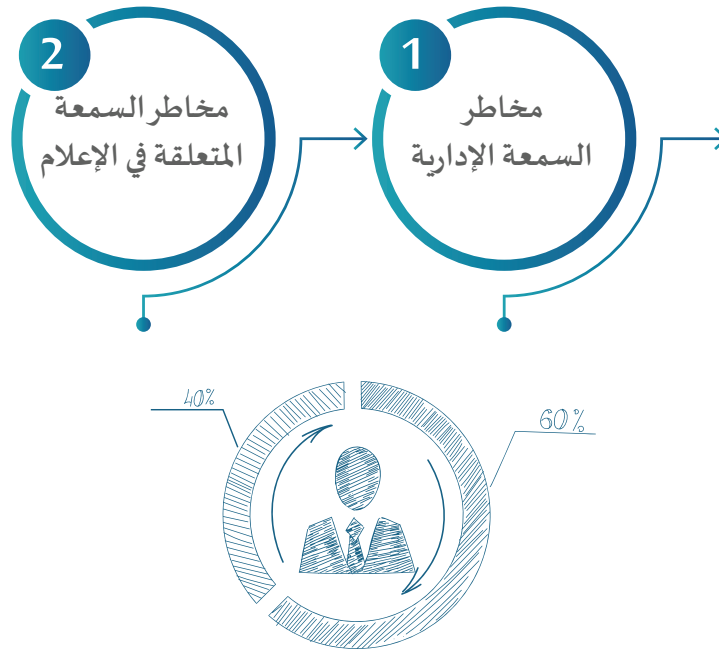
المخاطر التشغيلية المالية والإدارية	نوع الخطر
المركز الرئيس والفروع	مكان الخطر
الإدارة العليا والإدارة المالية .	الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)
الهاتف : 0114920033 تحويلة: 307	وسائل الاتصال به
وضع مناقلات بين البنود	الإجراء الفوري حال العلم بالخطر
الإدارة العليا والإدارة المالية .	الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
1 - المشاركة ببناء الموازنة بداية السنة. 2 - صرف البنود بحسب الأشهر في الموازنة. 3 - الترشيح في النفقات .	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
الوعي المالي لجميع الموظفين .	

مستوى الخطر		المخاطر المالية
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل
الإدارة المالية	المركز الرئيس والفروع	الانخفاض في الاستدامة المالية
احتمالية الخطر		وصف الخطر
1 2 3 4 5		تعثر البرامج القائمة على الإيرادات الذاتية
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر
1 2 3 4 5		تخصيص نسبة من الإيرادات احتياطيها للأوقات الحرجة لكي تعزز للبرامج وتستمر في العطاء.

الانخفاض في الاستدامة المالية	نوع الخطر
المركز الرئيس والفروع	مكان الخطر
الإدارة العليا والإدارة المالية .	الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)
الهاتف : 0114920033 تحويلة: 307	وسائل الاتصال به
دراسة الوضع المالي للبرنامج والتنبؤ بالإيرادات المستقبلية لاتخاذ القرار باستمرار البرنامج أو إيقافه لحين الحصول على ايراد كافي	الإجراء الفوري حال العلم بالخطر
الإدارة العليا والإدارة المالية .	الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
1 - ابتكار أساليب استدامة مالية جديدة. 2 - التعرف على الأسباب التي أثرت على الاستدامة المالية وهل هي مستمرة فترة طويلة أم قصيرة. 3 - دراسة جدوى بإكمال البرامج أم توقفها لحين توفر السيولة الكافية.	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
1 - العمل على زيادة الإيرادات لتعويض الخسائر المحققة. 2 - عمل مناقلات بين البنود المتاحة.	

■ في إطار خطة الشركة الاستراتيجية (2018-2022) أدركت الشركة القيمة الاستراتيجية المترتبة على إدارة السمعة كونها تعد من عوامل النجاح على المدى القصير "رضى المستفيد وأصحاب المصلحة" وعلى المدى البعيد "التوجه إلى الأعمال الربحية" ، الأمر الذي أوجب الحاجة إلى إرساء سمعة قوية للشركة تعزز قدرتها وتحسن صورتها الذهنية.

قائمة مخاطر السمعة المحتملة



مستوى الخطر		مخاطر السمعة
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل
مكتب الرئيس التنفيذي	المركز الرئيس والفروع	خطر السمعة الإدارية
احتمالية الخطر		وصف الخطر
1 2 3 4 5		مخاطر تتعلق بالفساد الإداري وإدارة النزاعات الداخلية والبطء في تنفيذ المعاملات ومن ذلك: 1 - إساءة استخدام السلطة وظهور علامات على أخطاء إدارية. 2 - عدم التقيد بالواجب الوظيفي وغياب التعاون بين الموظفين وعدم الالتزام بالدوام الرسمي. 3 - عدم وضوح الهياكل التنظيمية والإجراءات في الشركة وتداخل الصلاحيات. 4 - انتشار الواسطة كوسيلة لحصول الموظفين على مكاسب ليست لهم. 5 - تفضيل المصلحة الشخصية على مصلحة العمل. 6 - التأخير في إنجاز المعاملات وتأجيل العمل عليها وضربها.
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة دء الخطر
1 2 3 4 5		1 - حرص الشركة على توفير وتفعيل وسائل الرقابة الدائمة على الموظفين وبناء نظام مؤسسي للرقابة الإدارية. 2 - عقد دورات تدريبية للعاملين وتأهيلية تساهم في التعريف بالفساد الإداري، والنتائج المترتبة عليه. 3 - توضيح المهام والصلاحيات لكافة الإدارات والفروع. 4 - وضع دليل إجراءات لآلية إنجاز الأعمال في الشركة ومراجعة الهياكل التنظيمية.

خطر رفع القضايا ضد الشركة	نوع الخطر
المركز الرئيس والفروع	مكان الخطر
مدير مكتب الرئيس التنفيذي	الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)
الهاتف: 0114920033 تحويلة: 101	وسائل الاتصال به
إبلاغ صاحب الصلاحية	الإجراء الفوري حال العلم بالخطر
مدير مكتب الرئيس التنفيذي	الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
1 - تحديد المشكلة والأضرار المترتبة عليها. 2 - توجيه الجهات المعنية بمعالجة الخطر بعمل تقرير فوري. 3 - تحديد مدى مسؤولية المتسبب عن حدوث الخطأ. 4 - تطبيق عقوبات قانونية صارمة على كل شخص يعتمد على الفساد في عمله. 5 - معالجة الخطأ وفق الأنظمة والتعليمات وإبلاغ الجهة المتضررة بذلك.	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
1 - حصر الأضرار الناتجة عن الخطأ وتحديد أسبابها بشفافية وموضوعية. 2 - تحديد المؤشرات المستقبلية التي قد تتسبب في تكرار الخطأ ووضع استراتيجية لمنع تكرار حدوث ذلك. 3 - تفعيل أنظمة الشكاوى بما يساعد الجهة الرقابية بالشركة من التحقيق فيها.	

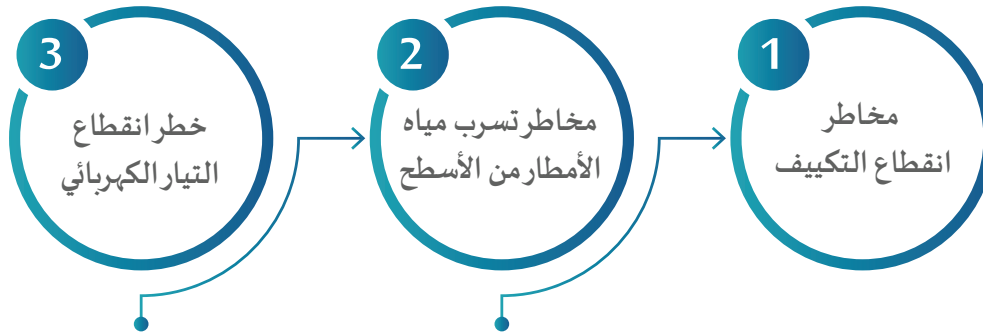
مستوى الخطر		مخاطر السمعة
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل
مكتب الرئيس التنفيذي	المركز الرئيس والفروع	مخاطر السمعة المتعلقة بالإعلام
احتمالية الخطر		وصف الخطر
1 2 3 4 5		هي المخاطر المرتبطة بكل ما ينشر عن الشركة في وسائل الإعلام المختلفة ومنصات التواصل الاجتماعي مما يؤثر على سمعتها لدى المجتمع.
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر
1 2 3 4 5		وضع خطة محددة للمحافظة على الصورة الذهنية المتميزة عن الشركة.

مخاطر السمعة المتعلقة بالأعلام	نوع الخطر
المركز الرئيس والفروع	مكان الخطر
مشرف العلاقات العامة والاعلام	الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)
الهاتف : 0114920033 تحويلة: 101	وسائل الاتصال به
إبلاغ صاحب الصلاحية	الإجراء الفوري حال العلم بالخطر
مدير مكتب الرئيس التنفيذي	الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
إعداد تقارير عن كل ما ينشر عن الشركة في كافة الوسائل الإعلامية ومنصات التواصل الاجتماعي ورفعها للرئيس التنفيذي.	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
1 - تتابع وحدة العلاقات العامة والاعلام المواد الإعلامية التي تنشر عن الشركة يومياً وتستيق استشعار الخطر المحتمل. 2 - رفع تقرير كامل عن الإجراءات التي تم اتخاذها لمعالجة هذا الخطر وإزالته.	

مخاطر المرافق والأبنية

■ هي المخاطر المتعلقة بالمباني والمنشأة وعملية الدعم اللوجستي من كهرباء وماء وما يتفرع منها من خدمات.

قائمة مخاطر المرافق والأبنية المحتملة



مستوى الخطر		مخاطر الأبنية والمرافق	
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل	
إدارة صيانة المبنى بالشركة المالكة	مقر الشركة الرئيس	خطر انقطاع التكييف	
احتمالية الخطر		وصف الخطر	
1 2 3 4 5		عدم وصول الهواء لدرجة الجودة والنقاوة المرغوب فيها، والخلل بمنظومة تكييف الهواء.	
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر	
1 2 3 4 5		1 - متابعة التنفيذ أثناء الإنشاء والتأكد من أن تصاميم وحدات التكييف والتبريد متوافقة مع كود أبناء السعودي 2 - الكشف الدوري وتنفيذ عمليات الصيانة الدورية والوقائية. 3 - مراقبة أداء معدات التكييف بصورة دائمة، والاهتمام بتغيير الفلاتر وتنظيف مجاري الهواء.	

خطر انقطاع التكييف	نوع الخطر
مقر الشركة الرئيس	مكان الخطر
إدارة صيانة المبنى بالشركة المالكة	الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)
الهاتف/ 0533199204	وسائل الاتصال به
الابلاغ عن انقطاع التكييف وتحري السبب والفراغات المتأثرة	الإجراء الفوري حال العلم بالخطر
إدارة صيانة المبنى بالشركة المالكة	الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
1 - الوقوف على أسباب تأثر خدمة التكييف. 2 - صيانة منظومة التكييف والتهوية الخاصة بالمبنى. 3 - صيانة الفلاتر والسيور الخاصة بالماكينات. 4 - فحص التمديدات الكهربائية والتأكد من سلامتها، وعدم كونها السبب في انقطاع التكييف. 5 - رفع تقرير عن الإجراءات التي اتخذت لمعالجة المشكلة وعدم تكرار حدوثها.	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
إعادة تشغيل وحدات التكييف والتأكد من فعاليتها وقياس درجات الحرارة والبرودة وعلى فترات حتى زوال الخطر.	

مستوى الخطر		مخاطر الأبنية والمرافق	
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل	
إدارة صيانة المبنى بالشركة المالكة	مقر الشركة الرئيس	تسرب مياه الامطار من السطح	
احتمالية الخطر		وصف الخطر	
1 2 3 4 5		تسرب مياه الامطار من سطح المبنى لأسباب منها: 1 - عيوب بعزل الطوبية بالسطح. 2 - انسداد نقاط الصرف بالسطح نتيجة الاتربة وخلافه. 3 - عمل تعديلات وترميمات بالأسطح دون المعالجة.	
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر	
1 2 3 4 5		1 - التأكد من وجود وجودة أنظمة وطبقات العزل المائي للسطح. 2 - التأكد من وجود وكفاية نقاط صرف الامطار بالسطح، مع وجود خطة نظافة وصيانة دورية لها. 3 - التدقيق في اختيار وكفاءة المقاولين المنفذين لأعمال التعديلات بالأسطح مع جدية الاشراف والاستلام للأعمال. 4 - المراجعة والصيانة الدورية لأعمال تمديدات التغذية بالمياه والصرف للمكيفات وخلافة بالسطح.	

تسرب مياه الامطار من السطح	نوع الخطر
مقر الشركة الرئيس	مكان الخطر
إدارة صيانة المبنى بالشركة المالكة	الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)
الهاتف/ 0533199204	وسائل الاتصال به
1. الإبلاغ عن مشكلة وجود تسرب مياه 2. تأمين الأماكن أسفل التسربات	الإجراء الفوري حال العلم بالخطر
إدارة صيانة المبنى بالشركة المالكة	الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
1 - متابعة أماكن التسرب وتحديد الأسباب والتنسيق مع مالك المبنى لخطة الإصلاح. 2 - متابعة أعمال الإصلاح والتأكد من اتباع الأصول الهندسية. 3 - المعاينة للأعمال المنتهية للإصلاح، ومعالجة التلفيات التي نتجت عنه.	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
1 - التدقيق في اختيار وكفاءة المقاولين المنفذين لأعمال التعديلات بالأسطح مع جدية الاشراف والاستلام للأعمال. 2 - المراجعة والصيانة الدورية لأعمال تمديدات التغذية بالمياه والصرف للمكيفات وخلافة بالسطح. 3 - رفع تقرير عن الإجراءات التي اتخذت مع رفع توصيات لتلافي ذلك مستقبلاً.	

مستوى الخطر		مخاطر الأبنية والمرافق
الشخص المسؤول	بيانات الموقع	الخطر المحتمل
إدارة صيانة المبنى بالشركة المالكة - شركة الكهرباء السعودية	مقر الشركة الرئيس	انقطاع التيار الكهربائي
احتمالية الخطر		وصف الخطر
1 2 3 4 5		انقطاع التيار الكهربائي جزئياً أو كلياً لأسباب مثل: 1 - وجود أعطال كلية أو جزئية من شركة الكهرباء. 2 - تلف في تمديدات الكهرباء الرئيسية بالمبنى. 3 - حدوث ماس كهربائي. 4 - حمل زائد على الشبكة أو أجزاء من الدوائر.
تأثير الخطر حال حدوثه		سياسة درء الخطر
1 2 3 4 5		1 - وضع خطة لمواجهة انقطاع التيار الكهربائي 2 - التنسيق دائماً مع إدارة صيانة المبنى للأخطار بأعمال الإصلاحات التي تستدعي قطع الكهرباء وذلك قبل البدء. 3 - التأكد من وجود وسلامة وحدات اضاءة الطوارئ في الممرات والسلالم. 4 - التأكد من وجود وسلامة وحدات إمداد الطاقة غير المنقطعة (UPS) للسيرفرات والأنظمة الحرجة 5 - التأكد من عدم عمل تعديلات أو إضافة اية احمال كهربائية غير مدروسة للدوائر واللوحات القائمة.

انقطاع التيار الكهربائي	نوع الخطر
مقر الشركة الرئيس	مكان الخطر
إدارة صيانة المبنى بالشركة المالكة	الشخص المسؤول (للاتصال به عند وقوع الخطر)
الهاتف/ 0533199204	وسائل الاتصال به
1.الابلاغ عن انقطاع الكهرباء وتحري السبب 2.التأكد من عمل أنظمة الطوارئ للكهرباء	الإجراء الفوري حال العلم بالخطر
إدارة صيانة المبنى بالشركة المالكة – شركة الكهرباء السعودية	الجهة المسؤولة عن معالجة الخطر
الإجراءات التي تتخذها الجهة لمعالجة الخطر	
1 - معرفة سبب الانقطاع، والمعالجة إذا كان السبب بسيطاً. 2 - في حال إذا كان السبب خارجياً يتم التواصل مع الجهة المسؤولة ومعرفة العطل ومدة الإصلاح. 3 - اتخاذ الإجراء المناسب لزمن اصلاح العطل من تأمين اخلاء المبنى بطريقة مناسبة وقتياً والتنسيق بخصوص ذلك.	
إجراءات إنهاء الخطر والتخلص من الأضرار التي سببها	
1 - متابعة المشكلة مع المختصين لإعادة الخدمة. 2 - تحري سبب الانقطاع واتخاذ الإجراءات التي تمنع ذلك مستقبلاً. 3 - رفع تقرير عن الإجراءات التي اتخذت مع رفع توصيات لتلافي ذلك مستقبلاً.	

مصفوفة المخاطر

وتسمى مصفوفة القرار (Action Table) هي عملية تقدير مستوى الخطورة (قيمة الخطر) للخطر المعني وتعتمد على شدة (تأثير) الخطر من ناحية واحتمالية (امكانية) حدوثه من ناحية أخرى، بحيث تهدف إلى تحويل الخطر إلى كمية رقمية لتحديد آلية ومعايير وأولويات التعامل معه.

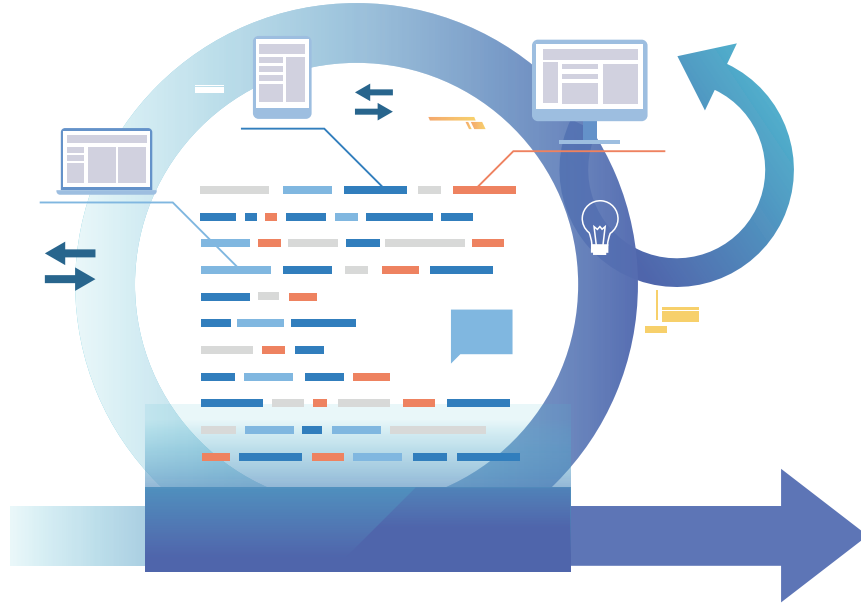
ويتم تقسيم المخاطر حسب قيمتها إلى (شديدة الخطورة، عالية الخطورة، متوسطة الخطورة، منخفضة الخطورة). وتم اعتماد المصفوفة الخماسية (5*5) لتحديد قيمة الخطر، حيث أنها مقسمة إلى خمسة صفوف وتمثل قيمة احتمالية (إمكانية) حدوث أي خطر (1-5)، وخمسة أعمدة وتمثل قيمة شدة الخطر (1-5)، ويمثل نقطة التقاء الصف بالعمود حاصل ضرب القيمتين وهي قيمة ومستوى الخطر.

قيمة (مستوى الخطر) = احتمالية حدوث الخطر * شدة الخطر

احتمالية الحدوث	مؤكد	5	10	15	20	25
	محتمل	4	8	12	16	20
	متوقع	3	6	9	12	15
	غير محتمل	2	4	6	8	10
	نادر	1	2	3	4	5
		ضئيلة	طفيفة	معتدلة	رئيسية	كارثية
شدة الخطر						

ومن خلال نتائج المصفوفة في الجدول يمكن وضع معايير لتقدير إجراء التعامل مع الخطر، على النحو التالي:

1. مخاطر منخفضة الخطورة: - هي التي قيمتها (1-5)، وتعتبر مخاطر روتينية عادية لا يلزم عمل شيء لها.
2. مخاطر متوسطة الخطورة: هي التي قيمتها (6-9)، يتم متابعتها بطريق منتظمة لتبقى في أدنى مستوى عملي لها، لكن لا يلزم عمل خطة مراقبة لها.
3. مخاطر عالية الخطورة: - هي التي قيمتها (10-15)، حيث إنها بحاجة إلى عناية ومتابعة من الإدارة، بحيث يتم وضع ضوابط وإجراءات لمعالجتها، ويتم إعادة تقييمها خلال فترة زمنية محددة لذلك.
4. مخاطر شديدة الخطورة: - هي التي قيمتها (15-25)، وتعتبر مخاطر كبرى وغير مقبولة وذات تأثير سلبي على الشركة، لا بد من إيقاف العمل وتغيير إجراءات التعامل مع الخطر والتأكد من فاعليتها لتقليل مستواه أي أنها بحاجة إلى متابعة دورية.



الرقم	الخطر	احتمالية الخطر	شدة الخطر	قيمة الخطر
1	المخاطر الصحية			
	مخاطر الصحة العامة والأمراض المزمنة	1	3	3
	خطر الاختناقات التنفسية	1	3	3
	خطر التسمم الغذائي	1	2	2
2	مخاطر السلامة العامة			
	خطر ضعف صيانة معدات وأنظمة مكافحة إنذار الحريق	2	4	8
	خطر عدم وضوح الإجراءات في حالة الحريق	2	4	8

الرقم	الخطر	احتمالية الخطر	شدة الخطر	قيمة الخطر
المخاطر المعلوماتية				
3	اختراق الأنظمة وتسريب بياناتها أو إفسادها أو حذفها	2	5	10
	حدوث ارتفاع في حرارة الأجهزة والخوادم الموجودة في غرفة الخوادم	2	4	8
	الدخول الغير مصرح به إلى البيانات على الأنظمة الخاصة بالشركة من قبل المستخدمين الداخليين	2	3	6
	إصابة الأجهزة بالفيروسات	2	5	10
	استخدام النسخ غير الأصلية من البرامج	1	3	3
	سرقة الخوادم وأجهزة التخزين	1	5	5
	انقطاع الدعم الفني والصيانة من الشركات الموردة والمقاولين	1	3	3
المخاطر القانونية				
4	خطرتعارض المصالح	1	3	3
	خطرترفع القضايا على الشركة	1	3	3
	خطرعدم وعي الموظفين بحقوقهم وواجباتهم	1	1	1

الرقم	الخطر	احتمالية الخطر	شدة الخطر	قيمة الخطر
5	مخاطر الموارد البشرية			
	خطر الإهمال	1	3	3
	خطر عدم التوظيف المناسب	1	3	3
	خطر زيادة معدل دوران الموظفين	1	3	3
6	المخاطر المالية			
	انخفاض الدعم من الوقف	3	4	12
	المخاطر التشغيلية المالية والإدارية	4	2	8
	انخفاض في الاستدامة المالية	2	2	4
7	مخاطر السمعة			
	مخاطر السمعة الإدارية	1	3	3
	مخاطر السمعة المتعلقة في الإعلام	1	4	4
8	مخاطر المرافق والأبنية			
	مخاطر انقطاع التكييف	1	3	3
	مخاطر تسرب مياه الأمطار من الأسطح	1	3	3
	خطر انقطاع التيار الكهربائي	2	2	4

جامعة كراچي
شركة المنارة الوقفية



✉ info@rm.org.sa

🌐 www.rm.org.sa

🐦 [@manarahwaqfia](https://twitter.com/manarahwaqfia)

info@rm.org.sa

www.rm.org.sa

[@manarahwaqfia](https://twitter.com/manarahwaqfia)