

مقدمة تشكل مؤسسات الضمان الاجتماعي واجهة مهمة للحكومة. الاجتماعي، ولقد بلغ الجمهور درجة وعي تسمح له بالتنبؤ بعملية التقديم المتوقع وفي الوقت المناسب لمنافع الضمان الاجتماعي وخدماته في الظروف وفي المواقف عالية الاضطراب والشديدة، ويمكن للصدمات غير المتوقعة والأحداث الشديدة أن تشدد بشكل كبير على قدرات مؤسسات الضمان الاجتماعي وتتغلب عليها، مما وفي النهاية فقدان ثقة الجمهور. لا لبس فيه بأن الجمهور يعتمد على مديري الضمان الاجتماعي للوفاء بالوعد المتمثل في تقديم الضمان الاجتماعي على الفور حتى في ظل الظروف السلبية. وإدراكاً بأن الصدمات يمكن أن تترجم بسهولة إلى أزمات اجتماعية، بالقدرات لتوسع نطاق الموارد وتنشرها بسرعة، وتتعاون مع الوحدات الحكومية الأخرى كجزء من استجابة وطنية منسقة. وتؤثر مجموعة واسعة بشكل متزايد من الصدمات والأحداث الشديدة على عمل مؤسسات الضمان الاجتماعي والاقتصادية والإنسانية استجابات اجتماعية استثنائية لحماية الفئات السكانية المتأثرة. وتؤثر الكوارث الطبيعية على خدمات الضمان مثل الحرائق البنية التحتية مما يؤدي إلى اضطرابات شديدة في تقديم الخدمات. تعرض الرقمنة المتزايدة لإدارة الضمان الاجتماعي المؤسسات للمخاطر الإلكترونية ومواطن الضعف الناشئة، تعزيز الحماية وقدرة إدارات الضمان الاجتماعي على الصمود- مقدمة للأمن السيبراني (2022) وتقرير الإيسا المعنون قدرة الصمود التشغيلية الرقمية (2022). ويمكن لصدمة ما أن تقلب جميع الأمور إلى حالة من الفوضى، ليس أقلها الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعمليات الأعمال والبرامج وتقديم الخدمات. ومن المهم تحديد نقاط القوة في المنظمة، تصحيح مواطن الضعف سواء كانت ناتجة عن أوجه القصور في المنظمة أو اتخاذ القرارات أو عمليات الأعمال أو البنية التحتية أو الأصول أو الأنشطة. وتتطلب مقاومة الصدمات تصحيح الروابط الضعيفة القائمة وتقويتها لضمان قدرة الهيكل المؤسسي بأكمله على المواطنين بسهولة مع ضمان الحد الأدنى من الاضطرابات التشغيلية. القليلة الماضية على أهمية تضمين استمرارية الأعمال والقدرة على الصمود كعنصر حوكمة رئيسي في إدارة الضمان الاجتماعي. حدوث حدث سلبي مع عدم وجود خطط للطوارئ، وتتضمن حلولاً أكثر ل وستسمح لها بأن تكون سريعة في إدارة الأزمات وأن تكون استباقية في حماية المستفيدين والسكان المشمولين. وتؤكد الطبيعة غير المتوقعة للصدمات والأحداث الشديدة على الحاجة إلى أطر توفر الوسائل لتحديد هذه الأحداث بسرعة والاستجابة لها وضمان القدرة على الصمود في وجهها. وتسعى المبادئ التوجيهية للإيسا بشأن استمرارية وقدرة خدمات وأنظمة الضمان الاجتماعي وفي حين أن أطر ومعايير استمرارية الأعمال موجودة، الضمان الاجتماعي ومؤسساته. وتشمل هذه المبادئ التوجيهية هذه الفجوة وتتناول خصوصيات إدارة الضمان الاجتماعي، ولا سيما الحاجة إلى القدرة على الصمود والجاهزية لمواجهة الأحداث الشديدة غير المتوقعة. وتُكمل المبادئ التوجيهية للإيسا بشأن استمرارية وجود إرشادات محددة لإدارة الضمان الاجتماعي. أهداف المبادئ التوجيهية للإيسا بشأن استمرارية وقدرة خدمات وأنظمة الضمان الاجتماعي على الصمود تتناول المبادئ التوجيهية خيارات ما ونقطة مرجعية ما لاستمرارية الخدمة ونشر الاستجابات السريعة وتوفرهما في فترات الاضطراب الناجم عن الأزمات والأحداث الشديدة. الاستمرار في تقديم الخدمات الحيوية أثناء الأزمات أو الحوادث التي تؤدي إلى حدوث اضطرابات؛ بيانات الضمان الاجتماعي. وهي تعتمد بشكل كبير على المبادئ التوجيهية الأخرى للإيسا، ومعايير دولية أخرى وتكملها، وأبرز المبادئ التوجيهية ما يلي: المبادئ التوجيهية للإيسا بشأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. المبادئ التوجيهية للإيسا بشأن جودة الخدمات. المبادئ التوجيهية للإيسا بشأن الحوكمة الرشيدة. المبادئ التوجيهية المشتركة للإيسا ومنظمة العمل الدولية بشأن العمل الاكتواري من أجل الضمان الاجتماعي. المبادئ التوجيهية للإيسا بشأن تعزيز فرص العمل المستدامة. المبادئ التوجيهية للإيسا بشأن الحلول الإدارية لتوسيع نطاق التغطية. المبادئ التوجيهية للإيسا بشأن الوقاية من المخاطر المهنية. المبادئ التوجيهية للإيسا بشأن تواصل إدارات الضمان الاجتماعي (المعيار ISO 22300 : 2021) الأمن والقدرة على الصمود (على الصمود الجزء ألف. الحوكمة والاستراتيجية: يشمل الجوانب المتعلقة بتحديد النهج المؤسسي واستراتيجية إدارة الأزمات قبل حدوث يتناول مسألة وضع البروتوكولات والعمليات والأنظمة الجزء جيم: استمرارية الخدمات الحالية، أي تقديم الخدمات نفسها بشكل أساسي للعملاء ذاتهم، الجزء هاء: الاعتبارات الخاصة بالفرع، المبدأ التوجيهي. يذكر المبدأ التوجيهي بأكبر قدر من الوضوح. الهيكل. وتسهيل الترويج للمبدأ الأساسي. ومن الضروري أن يكون الهيكل صحيحاً من أجل تناول مسألة استمرارية الأعمال والجاهزية بشكل فعال. المبادئ التوجيهية للإيسا بشأن استمرارية وقدرة خدمات وأنظمة الضمان الاجتماعي على الصمود عمل لتخفيف المخاطر، وبشكل عام، تشير وحدة العمليات إلى موظفي المؤسسة المسؤولين عن تنفيذ