

Планирование обеспечения непрерывности рабочих процессов Служба поддержки

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Следующие часто задаваемые вопросы охватывают некоторые из общих концепций, лежащих в основе текущей вспышки COVID-19 и Национального общества по обеспечению непрерывности рабочих процессов. Они будут расширяться по мере поступления новых вопросов.

Вопросы, связанные с сервисами службы поддержки:

1. Зачем нужна служба поддержки?

Служба поддержки по обеспечению бесперебойного функционирования - это сервис для национальных обществ, предоставляемый МФКК через Глобальный центр по обеспечению готовности к стихийным бедствиям. С появлением во всем мире COVID-19 МФКК стремится оказывать непосредственную помощь национальным обществам в их усилиях, направленных на то, чтобы они продолжали оказывать столь же важную и эффективную помощь своим правительствам в предоставлении необходимых услуг и программ тем, кто в них нуждается. Служба поддержки стремится обеспечить прямой и простой доступ, с помощью которого национальные общества могут получить массу информации и технических рекомендаций, имеющихся в департаментах и региональных отделениях МФКК. Учитывая широкое разнообразие национальных обществ, служба поддержки стремится оказывать услуги и помощь, наиболее актуальные для каждого национального общества. По мере роста запросов будет создаваться база сведений по данной теме, которая будет передаваться национальным обществам для удобства пользования.

2. Это только для планирования при COVID-19?

Служба поддержки предлагает информацию и справочные услуги для национальных обществ, связанных с обеспечением непрерывности рабочих процессов и готовности к пандемиям. В то время как основное внимание многих национальных обществ в настоящее время уделяется реагированию на COVID-19, планирование бесперебойной работы применимо ко всем крупномасштабным сбоям, которые влияют на нормальные функции национального общества. Таким образом, служба поддержки предоставляет информацию и справочные услуги в отношении всех видов чрезвычайных ситуаций, которые существенно влияют на способность национальных обществ оказывать гуманитарные услуги.

3. К кому я могу обратиться за дополнительной информацией или помощью?

Если вы не можете найти ответ в разделе "Часто задаваемые вопросы", перейдите в раздел "Прямая техническая поддержка" ниже и отправьте свой запрос. После получения запроса на информацию или руководящие указания сотрудники службы поддержки и волонтеры рассмотрят этот вопрос.

- Если вопрос может быть решен с помощью существующих документов и руководств МФКК, то наиболее полезные ресурсы будут направлены заявителю.
- Если вопрос требует дальнейшего обсуждения или разработки дополнительных руководящих указаний, он будет оперативно передан для решения соответствующему департаменту МФКК или региональному отделению. В таких случаях национальное общество будет проинформировано об этом действии.
- Если проблема требует более персонализированного подхода, служба поддержки будет находиться в тесном контакте с персоналом МФКК и поможет определить соответствующую группу поддержки для оказания дополнительной помощи национальному обществу.

4. Сколько времени потребуется для получения ответа на заявление или запрос на руководящие указания?

В большинстве случаев запросы о предоставлении информации и руководящих указаний национального общества будут рассматриваться в течение дня после их получения. Вопросы, связанные со сложными или многогранными проблемами, могут занимать больше времени в случаях, когда требуется экспертное сотрудничество, координация или консультация в рамках МФКК. При таких ситуациях национальному обществу может быть направлен промежуточный доклад. В таких случаях будут прилагаться все усилия для оперативного рассмотрения всех запросов и просьб об оказании помощи.

5. Как долго будет работать служба поддержки по обеспечению непрерывности рабочих процессов?

Служба поддержки по обеспечению непрерывности рабочих процессов будет функционировать 7 дней в неделю. Она будет действовать до тех пор, пока будет существовать явная необходимость в ее использовании национальными обществами.

Вопросы о COVID-19:

6. Что такое COVID-19?

Коронавирус (COVID-19) - это инфекционное заболевание, вызванное недавно обнаруженным коронавирусом. У большинства людей, инфицированных вирусом COVID-19, возникает респираторное заболевание от легкой до умеренной степени тяжести и выздоровление без специального лечения. Пожилые люди и те, у кого есть серьезные проблемы со здоровьем, такие как заболевания сердечно-сосудистой системы, диабет, хронические респираторные заболевания или рак, более склонны к развитию тяжелой формы заболевания.

Вирус COVID-19 распространяется в основном через капли слюны или выделения из носа, когда инфицированный человек кашляет или чихает, поэтому важно также соблюдать правила поведения при заболеваниях дыхательных путей (например, кашляя в сгиб локтя). На данный момент нет конкретных вакцин или методов лечения COVID-19. Однако существует множество текущих клинических испытаний, оценивающих потенциальные методы лечения.

[источник: [ВОЗ](#)]

7. В чем разница между карантином, изоляцией и социальным дистанцированием?

Социальное дистанцирование, изоляция и карантин имеют разные цели, но все эти протоколы призваны ограничить распространение COVID-19, болезни, которая является результатом нового коронавируса, и других инфекционных заболеваний.

Вот что означает каждый из терминов согласно Департаменту здравоохранения и социального обеспечения США и Центра по контролю заболеваний.

- **Социальное дистанцирование:** социальное дистанцирование используется для ограничения тесного взаимодействия между людьми. Это можно увидеть по мере отмены конференций, ограничения собраний и закрытия школ. Отдельные лица могут также выбирать дистанцирование, избегая общественного транспорта или решая работать удаленно. Другие методы социального дистанцирования включают в себя предотвращение рукопожатий и нахождение более метра от других людей.
- **Карантин:** находиться на карантине (или самокарантине) означает ситуацию, когда человек, который чувствует себя хорошо (не болен или не имеет выраженных симптомов), изолирует себя или радикальным образом ограничивает свое передвижение. Карантин применяется, когда человек вступил в контакт (или имеются подозрения о вступлении в контакт) с инфицированным человеком, и ему нужно следить за симптомами. Карантин также применяется для лиц, которые подвергаются высокому

рisku заражения COVID-19 и нуждаются в ограничении контактов с потенциально больными людьми.

- **Изоляция:** Изоляция применяется, когда человек болен или у него проявляются предполагаемые симптомы коронавируса, отделен от тех, кто здоров, в целях предупреждения распространения COVID-19. В некоторых случаях люди могут быть изолированы в больнице, в то время как люди с контролируемыми симптомами могут находиться на изоляции дома.

[Источник: [CNET](#); [CDC](#)]

8. Куда я могу обратиться за актуальной информацией по COVID-19?

- Всемирная организация здравоохранения [ежедневно обновляет информацию](#) о пандемии.
- Центр Джона Хопкинса по исследованию коронавируса предлагает [актуальную информацию по COVID19 в вашей стране](#) в режиме реального времени
- Международная организация гражданской авиации Организации Объединенных Наций (ИКАО) представляет обновленную информацию о [положении дел в аэропортах](#)
- Объединенная национальная мировая продовольственная программа предоставляет актуальную информацию об [ограничениях на поездки](#)

Вопросы об обеспечении непрерывности рабочего процесса:

9. Что означает обеспечение непрерывности рабочего процесса для национальных обществ Красного Креста и Красного Полумесяца?

Планирование непрерывности рабочего процесса создает основу для дальнейшего функционирования организации во время кризисов, восстановления и возобновления работы при неожиданном срыве программ. Поскольку общества Красного Креста и Красного Полумесяца играют решающую роль в общем реагировании на чрезвычайные ситуации, перерывы в обслуживании должны быть сведены к минимуму, чтобы поддерживать доверие общественности к возможностям реагирования Красного Креста/Красного Полумесяца на чрезвычайные ситуации. Таким образом, руководство Красного Креста/Красного Полумесяца должно учитывать соображения непрерывности работы в общей структуре своей модели реагирования на чрезвычайные ситуации, чтобы заранее уменьшить риск сбоев в работе программы.

Организация, персонал и добровольцы 192 обществ Красного Креста и Красного Полумесяца во всем мире не защищены от угрозы и риска COVID-19. Поэтому национальные общества должны принимать меры планирования, предосторожности, смягчения последствий и другие прямые меры для обеспечения способности продолжать выполнять свою миссию. Для этого национальные общества должны иметь возможность оперативно получать доступ к соответствующей и доступной информации и техническим рекомендациям по обеспечению непрерывности деятельности, в которых они нуждаются. [источник: [Руководство МФККП по планированию непрерывности функционирования](#)]

10. Мы уже разработали наши планы на случай непредвиденных обстоятельств. Чем непрерывность рабочего процесса отличается от планирования на случай непредвиденных обстоятельств?

Планы действий на случай непредвиденных обстоятельств связаны с принятием мер в связи с возможным событием, а планы обеспечения непрерывного функционирования связаны с поддержанием уже действующих программ и активов.

- Планирование на случай непредвиденных обстоятельств подготавливает организацию для эффективного реагирования на будущую чрезвычайную ситуацию и ее потенциальные гуманитарные последствия. Разработка плана действий на случай непредвиденных обстоятельств включает в себя заблаговременное принятие решений об управлении людскими и финансовыми ресурсами, координации и процедурах связи, а также информирование о ряде технических и логистических мер реагирования.
- При планировании обеспечения непрерывного функционирования рассматриваются системы предупреждения и восстановления, чтобы Национальное общество продолжало оказывать соответствующие страновые услуги уязвимым группам населения в период кризиса. Это гарантирует наличие критически важных функций и защиту от сбоев.

11. Каковы наиболее важные организационные функции национального общества?

Важнейшими функциями являются виды деятельности, которые должны постоянно поддерживаться или восстанавливаться в очень короткие сроки для обеспечения предоставления услуг. Эти мероприятия или процессы не могут быть прерваны или

недоступны в течение нескольких рабочих дней без существенного негативного воздействия на организацию. Хотя эти важнейшие функции должны быть определены для каждого национального общества в рамках планирования обеспечения непрерывности деятельности, они могут включать:

- Медико-санитарную поддержку и координацию (например, вспомогательную медицинскую помощь, управление запасами медикаментов и т.д.)
- Операции по оказанию помощи/координация и поддержка в случае бедствий.
- Управление персоналом/кадровым обеспечением (управление контрактами и начислением заработной платы, контроль за состоянием здоровья персонала и направление его к специалистам, консультирование и психологическая поддержка, контроль за передвижением персонала и обновление списка контактов в чрезвычайных ситуациях, гибкую/удаленную рабочую систему и т.д.)
- Обеспечение безопасности.
- Финансы и бухгалтерский учет (наличность; непрерывность платежной ведомости; непредвиденные расходы в связи с закрытием банковского обслуживания и т.д.)
- Материально-техническое обеспечение, снабжение и управление запасами
- Информационные технологии, системы и телекоммуникации (организация работы по телефону для основного персонала, работающего из дома, периодическое резервное копирование всех электронных файлов с безопасным внешним хранением, поддержка по линии помощи и т.д.)
- Информационно-коммуникационная деятельность (связи с прессой и средствами массовой информации, общие сообщения, пресс-релизы и публикации и т.д.)
- и прочее.

12. Какие компоненты должен включать план обеспечения непрерывности рабочего процесса?

План обеспечения непрерывности функционирования национального общества должен включать следующее:

1. Подотчётность
 - Организационная политика
 - Группа по подготовке планов обеспечения непрерывности функционирования
 - Делегирование обязанностей
 - Обмен информацией в рамках плана действий на случай непредвиденных обстоятельств
2. Оценка рисков
 - Процесс управления рисками
 - Угрозы
 - Уязвимости



- Оценка рисков
- Стандарты безопасности
- 3. Анализ влияния на экономику (анализ типов рисков и возможных последствий для организации)
- 4. Стратегические планы
 - Критические процессы
 - Оценка воздействия
 - Определение максимально допустимых целевых значений времени простоя и времени восстановления
 - Резервные планы; перемещение и бездействие
 - Альтернативные места эксплуатации
 - Определение ресурсов, необходимых для возобновления и восстановления
- 5. Развитие кризисного управления
 - Кризисное управление
 - Состав группы по урегулированию кризисов
 - Контактная информация

[источник: [Руководство МФККП по планированию непрерывности функционирования](#)]

13. Кто отвечает за планирование непрерывности рабочих процессов?

В обязанности старшего руководящего состава входит поддержка не только процесса планирования, но и развития инфраструктуры для установки, обслуживания и осуществления плана действий на случай непредвиденных обстоятельств. Это позволит руководству и персоналу на всех уровнях организации понять, что план действий на случай непредвиденных обстоятельств является важнейшим приоритетом высшего руководства. Старшему руководящему составу следует разработать политику, определяющую, каким образом организация будет управлять и контролировать выявленные риски. В случае кризиса в рамках всей организации необходимо принять все разумные и надлежащие меры для защиты интересов людей, собственности и программ.

[источник: [Руководство МФККП по планированию непрерывности функционирования](#)]

14. Кто должен участвовать в процессе планирования?

Необходимо назначить Группу по планированию непрерывности функционирования, чтобы обеспечить всеобъемлющее принятие плана. Она должна включать старших руководителей всех основных департаментов и групп добровольцев.

[источник: [Руководство МФККП по планированию непрерывности функционирования](#)]

Для получения конкретной технической поддержки обратитесь:
bcp.helpdesk@redcross.org