



المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري



الجزء أ


© المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري (ISPO) 2015, حقوق الطبع محفوظة لمجموعة الاعضاء الدوليين (IUG). لا يجوز إعادة إنتاج أي جزء من هذا المعيار أو استخدامه أو تخزينه في أي نظام استرجاع أو نقله بأي شكل أو بأي وسيلة إلكترونية أو آلية، بما في ذلك النسخ أو التسجيل أو أي معلومات أو نظام تخزين أو استرجاع دون إذن من مجموعة الاعضاء الدوليين للمعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري.

" النسخة الإنجليزية هي المرجع والمصدر الرئيس في حالة وجود أي شك حول المحتوى أو المعنى في هذا المستند "



صفحة التنقيحات

رقم التنقيح	تاريخ التنقيح	التفاصيل	المؤلفون بالاحرف الاولى	المراجعون بالاحرف الاولى	المعتمدون بالاحرف الاولى
0	1997/01/29	التقرير النهائي لدراسة جدي ISPO	MMD	CAJ	TEW
0	1998/06/17	وثيقة مسودة مناقشة لفريق مشروع ISPO	JCvH/MMD/HWT/PdB/HD	MMD/ TEW	HWT
1	1998/07/10	وثيقة مسودة مناقشة لفريق مشروع ISPO	JCvH/MMD/HWT/PdB/HD	MMD	HWT
2	1998/09/25	المسودة النهائية لفريق مشروع ISPO	JCvH/MMD/HWT/PdB/HD	MMD	HWT
3	1998/10/13	تحديث، وضبط ISPO. صدر للتعليق، مؤتمر IMPA شنغهاي، جمهورية الصين الشعبية	JCvH/RWS/HWT/PdB/HD	MMD/CAJ	HWT
4	1999/05/11	تحديث، وضبط ISPO. صدر للتعليق فريق عمل ISPO	JCvH/RWS/HWT/PdB/HD	RWS/ CAJ	HWT
5	2000/04/05	تحديث، وضبط ISPO صدر للتعليق، مؤتمر IMPA هونولولو هاواي	JCvH/RWS/ThvdH/HWT	CAJ/AdD	HWT
6	2006/09/01	تحديث، وضبط ISPO صدر في الاجتماع الأول لمجموعة الاعضاء الدوليين (IUG)	HVD	JFH/AdD/CH	EvD
7	2009/06/16	تحديث ومراجعة وضبط كمقترح لاجتماع IUG في أمستردام.	H. vd Lugt B. Dockx M.J. vd Hoek	G. Devis	IUG
8	2009/06/17	تعديل بعد التعليقات أثناء اجتماع IUG.	H. vd Lugt B. Dockx M.J. vd Hoek	G. Devis	IUG
1-8	2011/12/08	تعديل طفيف للصفحة الثالثة، فيما يتعلق بعضوية IUG.	H. vd Lugt B. Dockx M.J. vd Hoek	E. van Dijk	IUG
9	2013/03/20	تحديث ومراجعة وضبط باعتبارها اقتراح لاجتماع IUG في ترينيداد.	H. vd Lugt B. Dockx H.B.W. Broers H.W. Tabak M.J. vd Hoek	E. van Dijk	IUG
10	2014/10/02	مراجعة الفصل 11. تحديث التعريفات. تعديل طفيف للصفحة الثالثة، فيما يتعلق بعضوية IUG.	H. vd Lugt B. Dockx C. Kline M.J. vd Hoek	E. van Dijk	IUG
11	2015/11/18	مراجعة الفقرة 1.5.1 - تكوين ISPO. تعديل طفيف للفقرة 4.1.2	H. vd Lugt B. Dockx C. Kline S. Linssen M. Mihaylova L. Bailey	J.W. Bentinck	IUG

	المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري	الصفحة الثانية
	تقديم	الجزء أ

تقديم

شهدت العقود الأخيرة زيادة كبيرة في التشريعات واللوائح البحرية. ومن خلال تطبيق إجراءات القبول الضمنية في المنظمة البحرية الدولية (IMO)، يتم إدخال تعديلات على الاتفاقيات الدولية على أساس سنوي. حيث أدت العديد من الحوادث الملاحية إلى عدد من المتطلبات الإلزامية الإضافية. ومع ذلك، فقد أقرت المنظمة البحرية الدولية بالحاجة إلى الحد من التشريعات الجديدة حتى يتم إنفاذ المتطلبات الحالية. وهذا موثق في "قرار المنظمة البحرية الدولية (IMO) رقم (A.500 (XII)) الذي ينص على أهداف المنظمة والتي تتمثل في ان: "يتبنى كل من المجلس واللجان مقترحًا لإبرام اتفاقيات أو تعديلات جديدة للمقترحات القائمة فقط على أساس توضيح موثق بشكل جيد، ومراعاة احتياجات وتكاليف الصناعة البحرية، والعبء الواقع على الموارد التشريعية والإدارية للدول الأعضاء."

كما تفضل اللجنة الأوروبية التنظيم الذاتي للصناعة البحرية ذات الصلة، كما هو مذكور في "ميثاق الصناعة البحري للجودة" والذي اعترف فيه ممثلو الصناعات البحرية الدولية والمتعلقة بها "بالآثار التي تسهم في التنظيم الذاتي للصناعة من خلال مدونات طوعية لأفضل الممارسات، وقد وافقت على الإقرار بأن تعكس جمعيات الصناعة مبادئها المنصوص عليها في أي ميثاق و / أو مدونة سلوك، وتشجع أعضائها على مراعاة هذه المبادئ في جميع الأوقات".

وقد تم الإعلان عن الرقابة الذاتية للصناعة كإضافة ضرورية ومقبولة أو حتى استبدال للأنظمة التقليدية المعتمدة على الأزعان والاستقصاء فقط. ومع ذلك، يجب أن يكون تعريف التنظيم الذاتي أكثر وضوحًا. حيث انه قد تم استخدام التنظيم الذاتي في الصناعات الأخرى كوسيلة لمنع تنفيذ اللوائح الحكومية لتحقيق النتيجة نفسها.

ويمكن أن تكون الرقابة الذاتية من قبل مؤسسة فرعية نيابة عن الأعضاء أمرًا مفيدًا ويتم تنفيذه على جزئين هما:

- الرقابة الذاتية للفرع أو أقسام بكاملها من الخدمات لتشجيع المعايير الموحدة؛
- نظام تدقيق خارجي مستقل للتحقق من أنظمة الإدارة المحرصة وفقا للمعايير البحرية ومتطلبات الشركة الصناعية.

لذلك فقد تم إنشاء المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري (ISPO). بحيث يشمل هذا المعيار ميزات يمكن أن تساعد هيئة ارشاد بحري فردية على أن تكون متنسقة في تلبية متطلبات الاعضاء / العملاء. بالرغم من ان هذا المعيار لا يفرض شيئاً جديداً تماماً. ولكن تدور نظم الإدارة فيه حول تقييم كيف ولماذا تتم الأنشطة أو العمليات وحول تسجيل النتائج لإظهار أنها تتم على النحو المنشود. حيث لا تحتاج المنظمة ذات الادارة الجيدة إلى تغيير أي من ممارساتها العملية لتلبية هذا المعيار.

يتوقع بعض اعضاء / عملاء خدمات الارشاد في كل من القطاعين العام والخاص أن يتم منحهم الثقة من قبل منظمة ارشاد بحرية لديها نظام إدارة معتمد من قبل منظمة مستقلة خارجية تقوم بعملية التصديق على هذه الثقة.

تعتبر تلبية هذه التوقعات أحد أسباب وجود نظام للإدارة؛ وهناك أسباب أخرى لا تقل أهمية عن ذلك تتمثل في الاتي:

- تحسين وجودة الخدمات الفعالة وسلامة الموانئ
- تعزيز سلامة العملاء والمرشدين البحريين والهيئات الداعمة للارشاد البحري
- ميزة التأمين
- الاستفادة من المشكلات التي يعاني منها الآخرون والتي يتم الإبلاغ عنها
- رفع مكانة خدمات الارشاد البحري داخل الصناعة البحرية

تقع المسؤولية عن المعيار على عاتق مجموعة الاعضاء الدوليين (IUG) المعتمدة من قبل المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري (ISPO).

	المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري	الصفحة الثالثة
	تقديم	الجزء أ


تتمثل مسؤولية مجموعة الاعضاء الدوليين (IUG) في الاتي:

- المحافظة على والتطوير المتزايد على المعيار.
 - تحقيق التواصل بين الهيئات المعتمدة من قبل ISPO وإبلاغ الهيئات المعتمدة من قبل ISPO والأطراف المعنية الأخرى فيما يتعلق بما يلي:
 - محتويات المعيار وجميع الوثائق الداعمة له
 - اعتراف بهيئات التصنيف
 - شهادة ISPO بشكل عام
 - دعم الأعضاء المحتملين والأطراف المعنية الأخرى فيما يتعلق بتنفيذ المعيار.
 - اعتراف بهئات التصنيف كهيئات مستقلة لمنح واعتماد شهادة ISPO.
 - إدارة الشهادات, والهيئات المعتمدة وهيئات التصنيف المصرح بها.
- يمكن لجميع هيئات الارشاد المعتمدة من قبل ISPO ان توضح رغبتها في أن يكونوا أعضاء مشاركين في IUG. ومن ثم يقرر مجلس IUG منح تلك العضوية بعد التشاور مع الأعضاء.




جدول المحتويات

1	1- المقدمة.....
1	1-1- عام
1	2-1- النطاق
2	3-1- التطبيق
2	4-1- شهادة
3	5-1- تكوين ISPO
4	2- تعريفات
6	3- متطلبات وظيفية لنظام إدارة ISPO
7	4- متطلبات التوثيق لنظام إدارة ISPO
7	1-4- عام
7	2-4- متطلبات دليل الإدارة
7	3-4- الرقابة على المستندات
7	4-4- الرقابة على السجلات
8	5- مسؤولية الإدارة
8	1-5- عام
8	2-5- دور المرشد البحري
8	3-5- الشخص المعني
9	6- التوظيف والتدريب والتأهيل
9	1-6- عام
9	2-6- اللياقة الطبية للمرشدين البحريين
9	3-6- تدريب وتأهيل واعتماد المرشدين البحريين - عام
11	7- عمليات الإرشاد البحري
11	1-7- المرشد البحري
11	2-7- الاتصالات
11	3-7- تخطيط الرحلة
11	4-7- خدمة مرور السفن (VTS) / إدارة مرور السفن (VTM)
11	5-7- وحدة الإرشاد المحمولة (PPU)
12	6-7- الصعود والنزول من ظهر السفينة
13	8- العمليات اللوجستية
13	1-8- عام
13	2-8- جدولة الإرشاد
13	3-8- عمليات انتقال المرشد
14	9- التأهب لحالات الطوارئ
14	1-9- عمليات الإرشاد
14	2-9- عمليات النقل
15	10- العمليات المتعلقة بالعمل
15	1-10- عام
15	2-10- الخدمات الجديدة أو تغيير الخدمات القائمة
15	3-10- مراقبة الرصد والقياس
15	4-10- التواصل مع العميل
16	11- إدارة المخاطر والاحداث والحوادث
16	1-11- عام

	المعيار الدولي لهيئات الإرشاد البحري	الصفحة الخامسة
	جدول المحتويات	الجزء أ

16	إدارة المخاطر	2-11
16	الاحداث والحوادث وأحداث المخاطر	3-11
17	القياس والتحليلات والتحسين	12
17	عام	1-12
17	التدقيق الداخلي	2-12
17	التحليل	3-12
17	التحسين المستمر	4-12
18	مراجعة الإدارة	5-12

	المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري	صفحة 1 من 18
	المقدمة	الجزء أ

1- المقدمة

1-1-1-1 عام

1-1-1-1 ان أساس المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري (ISPO) هو اتفاقيات المنظمة البحرية الدولية (IMO) وقراراتها وتوصياتها - وتتمثل في: اتفاقية معايير التدريب والتأهيل والمناوبه (STCW) واتفاقية سلامة الارواح في البحار (SOLAS)، ومدونة إدارة السلامة الدولية (ISM) - والمبادئ الارشادية والتوصيات الصادرة عن الجمعية الدولية للمرشدين البحريين (IMPA) والجمعية الأوروبية للمرشدين البحريين (EMPA).

2-1-1-1 لكل منطقة معينة يتم فيها تنفيذ الارشاد البحري، يجب توفير تفسير فردي لمعيار ISPO، وبالتالي يتم تعيين كل عنصر في ISPO للطرف المعني وفقاً للقواعد والأنظمة والعادات والتقاليد الوطنية و / أو الإقليمية.

3-1-1-1 الاعتراف بما يلي:

- لا يوجد هيئتي ارشاد متماثلتين تماما تعملان في مجال الملاحة البحرية، حيث ان خدمات الإرشاد في بيئات الموانئ والمرات المائية تتم في نطاق متسع من الظروف المختلفة
- يمكن أن تكون هيئات الارشاد البحري محددة، ولكن لا ينبغي أن تقتصر على الأمثلة التالية: ان تكون سلطة مختصة، اوقائد للميناء (COTP)، او رئيسا للميناء، او هيئة VTS / VTM، او جمعية ارشاد، او لجنة خفر سواحل وارشاد، او ان تكون مستقلة أو مخصصة كوكيل أو أداة تابعة للسلطة المختصة؛
- تستخدم عبارة "هيئة ارشاد بحري" للإشارة إلى الطرف المسؤول عن ذلك الامتثال لـ ISPO. ويضمن هذا الطرف ألا يتعارض تنفيذ كل بند من بنود (ISPO) المعمول به مع القواعد والأنظمة والأعراف والتقاليد الوطنية و / أو الإقليمية ويلتزم بالخضوع للتدقيق بواسطة المدقق الخارجي المعتمد الذي يشمل نطاق عمله كل عنصر من بنود التنفيذ.
- يجب أن يحترم كل تفسير لـ ISPO دائماً الحالة الفردية والمستقلة لخبير الارشاد البحري على النحو المحدد في القواعد واللوائح الوطنية و / أو الإقليمية. وبناء على ذلك، لا يفرض ISPO الرقابة أو المسؤولية على منظمة الارشاد البحري فيما يتعلق بأعمال المرشدين البحريين الفرديين على متن السفن التي تقع تحت إشراف الارشاد.


2-1 النطاق

1-2-1-1 تتمثل أهداف ISPO في الاتي:

- ضمان إدارة أنشطة منظمة الارشاد البحري، من أجل توفير خدمة جيدة مع إيلاء الاعتبار الواجب لسلامة الأرواح البشرية وتجنب الضرر الذي قد يلحق بالبيئة والممتلكات؛
- تضمين الممارسات الجيدة القائمة و
- توفير نظام معترف به لتطبيقه دولياً بحيث يمكن اجراء عمليه التدقيق عنده.

2-2-1-1 تتمثل الأهداف الإدارية لـ ISPO فيما يلي:

- تقييم المخاطر على الممتلكات والبيئة وسفنها وموظفيها وعملياتها ووضع الضمانات المناسبة لتفاديها؛
- التحسين المستمر لممارسات إدارة السلامة داخل منظمة الارشاد البحري؛
- توفير الهيكل التنظيمي والإجراءات والعمليات والموارد اللازمة لإدارة أنشطة منظمة الارشاد البحري؛
- التحسين المستمر لممارسات إدارة الجودة عن طريق الاحتفاظ بسجلات للتحقق من اتباع الإجراءات المخططة؛
- التحسين المستمر لجودة الخدمة؛
- تحديد وتنفيذ ترتيبات فعالة للتواصل مع العملاء.

	المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري	صفحة 2 من 18
	المقدمة	الجزء أ

1-2-3- يضمن نظام إدارة ISPO ما يلي:

- الامتثال للقواعد واللوائح المحلية والوطنية والإلزامية؛
- مراعاة المبادئ الارشادية والمعايير ذات الصلة التي أوصت بها منظمات الصناعة البحرية المعترف بها؛
- مراعاة العادات والتقاليد ذات الصلة والمعترف بها.

1-3- التطبيق

1-3-1- تتسم متطلبات ISPO بطابع عام وتنطبق على جميع هيئات الارشاد البحري، بغض النظر عن حجمها وهيكلها التنظيمي.

1-3-2- في الحالات التي لا ينطبق فيها أي مطلب (متطلبات) خاصة بـ ISPO بسبب طبيعة منظمة الارشاد البحري الإقليمية وخدماتها، فيمكن اعتبار هذا المطلب (المتطلبات) مستبعدة.

1-3-3- عند إجراء استثناء واحد أو أكثر، تكون الادعاءات بالمطابقة مع ISPO غير مقبولة الا اذا كانت هذه الاستثناءات لا تؤثر على قدرة أو مسؤولية الهيئة على تقديم الخدمات التي تلبي متطلبات العملاء والمتطلبات التنظيمية المعمول بها. حيث تخضع هذه الاستثناءات لموافقة هيئة التصنيف.

1-4- الشهادة

1-4-1- يتم اصدار شهادة امتثال (ICC) لـ ISPO لكل هيئة ارشاد بحري تتوافق مع متطلبات ISPO ويتم اصدار شهادة الامتثال (ICC) هذه بعد التحقق من أن نظام إدارة ISPO الخاص بالهيئة يتوافق مع متطلبات ISPO بشأن الاستكمال المرضي وتحديد الأدلة الموضوعية، مما يثبت أنها تنفذه بشكل فعال.

يتم اصدار شهادة الامتثال (ICC) بحيث تكون سارية لمدة أقصاها خمس سنوات.

يتم اصدار شهادة الامتثال (ICC) بواسطة منظمة أو هيئة مستقلة للمراجعة الخارجية (طرف تدقيق خارجي)، معترف بها ومصروح بها من قبل مجموعة الاعضاء الدوليين.

1-4-2- يتم إجراء عمليات المراجعة (التدقيق) الدورية مرة واحدة في السنة. خلال دورة الخمس سنوات من صلاحية الشهادة، ويجب زيارة جميع المواقع والمكاتب الفرعية اثناء عملية المراجعة.

يتم سحب الشهادة في حالة عدم الامتثال للمتطلبات المحددة في ISPO، على سبيل المثال في الحالات التالية:


- عدم طلب التحقق الدوري؛
- وجود دليل على عدم تطابق صارخ مع المتطلبات المحددة من قبل ISPO أو
- وجود دليل على "عدم المطابقة" مع المتطلبات المحددة من قبل ISPO ولم يتم تنفيذ أي إجراء تصحيحي قبل التدقيق التالي.

1-4-3- يمكن سحب شهادة الإمتثال (ICC) بواسطة هيئة التصديق نفسها التي أصدرت الشهادة من قبل.

1-4-4- الهيئة المعترف بها

جميع الهيئات والجمعيات المعترف بها والمصرح بها من قبل IUIG لإصدار "شهادة الامتثال لـ ISPO" يجب أن يكون لديها:


- موظفين مؤهلين وذوي خبرة مناسبة؛
- برنامج شهادة نظام الجودة (QSCS) لتحديد ومراقبة والمحافظة على اتساق وتناغم العمليات الداخلية.

	المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري	صفحة 3 من 18
	المقدمة	الجزء أ

5-1-1-5-1 تكوين ISPO

1-5-1-1-5-1 يشمل ISPO على الآتي:


- الجزء أ
يحتوي هذا الجزء على أحكام إلزامية تعطي الحد الأدنى من المعايير للامتثال الكامل لـ ISPO، حين تقوم بتطبيقها هيئة الارشاد.
- الجزء ب
يحتوي على إرشادات ISPO ومعلومات إضافية تحتوي على توصيات للمساعدة في تنفيذ ISPO بطريقة موحدة.
على الرغم من أن الإرشادات الواردة في الجزء (ب) ليست إلزامية، إلا أنها يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار. حيث ان المعلومات الإضافية الواردة في الجزء (ب) تعتبر مفيدة فقط.
- الجزء ج
الجزء ج هو دليل الإدارة والرقابة. حيث تحتوي هذه الوثيقة على إجراءات لتحديد ما إذا كانت هيئة الارشاد البحري الفردية تتقدم بطلب للتحقق والتصديق على نظام الإدارة الخاص بها وما إذا كانت تتوافق مع ISPO وكذلك دور هيئة التصنيف المعترف بها والمصرح بها.
وهو يقدم إرشادات لهيئة التصنيف من أجل التدقيق والاعتماد ومجموعة الاعضاء الدوليين (IUG) بغرض الحفاظ على المعيار الفعلى.
يعتبر الجزء ج سري ويجب استخدامه بواسطة هيئات التصنيف ومجموعة الاعضاء الدوليين (IUG) فقط.

	المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري	صفحة 4 من 18
	تعريفات	الجزء أ

2- تعريفات

تنطبق التعريفات الاتية على كل من الجزء (أ) والجزء (ب) من ISPO.

- **الحادث:** هو حدث غير مرغوب فيه يؤدي إلى الوفاة أو سوء المعالجة أو الإصابة أو الضرر أو أي خسارة أخرى.
- **السلطة المختصة:** تعني الإدارة (الوطنية أو الإقليمية أو المحلية) التي تكون بموجب القانون أو العرف هي المسؤولة عن تنظيم وضبط خدمات الإرشاد.
- **سلطة الإرشاد المختصة:** تعني إما الحكومات الوطنية أو الإقليمية أو الجماعات المحلية أو الهيئات بموجب القانون أو العرف، وتقوم بإدارة أو توفير نظام الإرشاد.
- **الحادث:** هو الحالة التي تؤدي إلى وقوع حادث أو كان له القدرة على الوصول إلى حادث.
- **المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري (ISPO):** هو المعيار لهيئات الارشاد البحري.
- **شهادة امتثال (ICC) لـ ISPO:** هي وثيقة تصدرها منظمة أو جمعية / هيئة مصرح بها من قبل مجموعة الاعضاء الدوليين للمؤسسات المعتمدة من قبل (IUG) لـ ISPO والتي تنص على أن هيئة الارشاد البحري تمتثل لمتطلبات ISPO.
- **نظام إدارة ISPO:** يقصد به نظام الإدارة، والذي:
 - يتم تطويره بواسطة هيئة الارشاد التي تتعامل مع جميع عناصر ISPO الاساسية.
 - له الهيكل التنظيمي والإجراءات والعمليات والموارد اللازمة لتنفيذ ممارسات السلامة والصحة المهنية والأمن وحماية البيئة، فضلا عن تقديم خدمة عالية الجودة.
- **المرشد البحري:** هو إما مرشد في البحر المفتوح أو أي مرشد بحري آخر مرخص له من قبل السلطة المختصة بتنفيذ خدمات الإرشاد في منطقة محددة، ويحمل المؤهلات المناسبة الصادرة عن السلطة المختصة.
- **معلم ارشاد بحري:** يقصد به المرشد البحري المؤهل الذي تأذن له هيئة الارشاد البحري للعمل كمحاضر أو مدرب.
- **مستوى الحد الأدنى للانضمام:** يعني الحد الأدنى من التعليم والشهادات والخبرة للتقدم بطلب للحصول على رخصة مرشد بحري.
- **تعبير "هيئة الارشاد"** المستخدم في هذه الوثيقة يعني: منظمة أو جمعية أو شخص، كما تحدها القواعد واللوائح الوطنية أو التقاليد أو العرف التي تقدم خدمات الارشاد البحري و / أو الدعم لهذه الخدمات.
- وتعني خدمة الارشاد المعلقة (المتوقف مؤقتا): ذلك الوضع الذي لا يستطيع فيه المرشد الصعود الي السفينة في موقع الصعود الطبيعي بسبب ظروف الأرصاد الجوية أو الظروف غير العادية.
- يعتبر الارشاد من الشاطئ (SBP) وسيلة لمساعدة السفينة في التقدم إلى / من موقع صعود بديل.
- **رحلة الارشاد:** يعني عبور سفينة عبر منطقة ملاحية، والتي من خلالها يتم مساعدة قائد السفينة في الملاحة الآمنة لسفينته بواسطة مرشد بحري.
- **خدمات الارشاد:** تعني الخدمات المقدمة للسفن بواسطة مرشد بحري. هذه الخدمات تشمل ولكن لا تقتصر على:
 - ارشاد السفن في البحر المفتوح؛
 - ارشاد ساحلي
 - الطواف البحري (من البحر إلى الميناء أو العكس)؛
 - قيادة ارشاد على الشاطئ؛
 - الارشاد في الانهار والقنوات الملاحية ورسو السفن بالمرافئ.
- يمكن وصف "وحدة المرشد المحمولة (PPU)" بصفة عامة على أنها نظام حاسوبي محمول والذي يجلبه المرشد على متن سفينة ما لاستخدامها كأداة لدعم القرار في الملاحة في المياه المحدودة. وتكون مستقلة عن المعدات المركبة على السفن والتي تحتوي على معلومات ووظائف ملاحية و / أو لرسو السفن ويستخدمها المرشد البحري، لدعم عملية صنع القرار وتحسين السلامة والكفاءة في عملية إرشاد السفن ومعالجتها في مياه الإرشاد المحدودة المحصورة.
- **"حالة المخاطر":** يعني حدث تم فيه انحراف هامش الأمان عن المخطط له مما سمح بزيادة خطر وقوع حادث. وهو حادث لا يُشترط الإبلاغ عنه بموجب لوائح السلطة المختصة ولا يتضمن ضرر فعلي أو شكوى من أصحاب المصلحة.

	المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري	صفحة 5 من 18
	تعريفات	الجزء أ


- يقصد بمصطلح "الإرشاد على الساحل (SBP)" عملية إرشاد تجري في منطقة معينة بواسطة مرشد بحري مرخص له لهذه المنطقة، من موقع آخر غير الذي على متن السفينة المعنية من أجل القيام بالملاحة الآمنة لتلك السفينة.
- المرشد البحري المساعد: يعني مرشدا إضافيا على متن السفينة تحت الارشاد، التي تتمثل مسؤوليته في تقديم الدعم للمرشد البحري أثناء المرور الارشادي.
- إدارة مرور السفن (VTM): هي إطار وظيفي لترتيبات وتدابير وخدمات منسقة تدعم التعاون بين أصحاب المصلحة في المجال البحري، لتعزيز السلامة والأمن وكفاءة النقل البحري وحماية البيئة البحرية في جميع المياه الصالحة للملاحة.
- خدمات مرور السفن (VTS): تعني الخدمة التي تنفذها سلطة مختصة مخصصة لتحسين سلامة وكفاءة حركة السفن وحماية البيئة.
- سلطة VTS / VTM: تعني السلطة المسؤولة عن التشغيل وتنسيق ادارة / خدمة حركة السفن والتفاعل المشترك مع السفن والتوفير الآمن والفعال لتوفير الخدمة.

	المعيار الدولي لهيئات الإرشاد البحري	صفحة 6 من 18
	المتطلبات الوظيفية لنظام إدارة ISPO	الجزء أ

3- المتطلبات الوظيفية لنظام إدارة ISPO

يجب على كل هيئة إرشاد بحري تطوير وتطبيق والمحافظة على نظام إدارة ISPO الذي يتضمن الحد الأدنى من المتطلبات الوظيفية التالية:

- سياسة السلامة وحماية البيئة والجودة؛
- تحديد العمليات اللازمة لنظام الإدارة، بما في ذلك جوانب الاستدامة وحماية البيئة، والتطبيق في جميع أنحاء المنظمة؛
- تعليمات وإجراءات لضمان ممارسة آمنة أثناء توفير خدمات الإرشاد، والدعم لهذه الخدمات؛
- إجراءات الاتصال بين عمليات الشاطئ وموظفي السفن؛
- إجراءات الإبلاغ عن "عدم المطابقة" والحوادث وأحداث المخاطر التي قد تعرض نظام الإدارة للخطر؛
- إجراءات لضمان أن جميع المرشدين البحريين الخاضعين لإدارتها مؤهلين ومعتمدين ولانقين طبيًا؛
- الامتثال لأية لوائح محلية ووطنية ودولية حيثما ينطبق ذلك؛
- إجراءات التحقق الداخلي والمراجعة والتحليل والتقييم.

	المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري	صفحة 7 من 18
	متطلبات توثيق نظام إدارة ISPO	الجزء أ

4- متطلبات توثيق نظام إدارة ISPO

4-1- عام

4-1-1- يجب على هيئة الارشاد البحري وضع إجراءات للرقابة على جميع الوثائق والسجلات (في أي شكل، او نوع وسائط) المرتبطة بنظام الإدارة.

4-1-2- تشمل وثائق نظام إدارة ISPO ما يلي:

- قرارات مكتوبة للسياسة والأهداف؛
- إجراءات وتدوين السجلات المطلوبة في هذا المعيار؛
- الوثائق، بما في ذلك التسجيلات المعمول بها والتي تحتاجها الهيئة لضمان التخطيط الفعال لعملياتها وتشغيلها ومراقبتها؛
- الدليل الإرشادي للإدارة.

4-1-3- تضمن هيئة الارشاد البحري ما يلي:

- الوثائق السارية بحيث تكون متاحة في جميع المواقع ذات العلاقة، بحيث تلفت انتباه جميع الأشخاص المعنيين بنظام إدارة ISPO؛
- يتم مراجعة التغييرات في الوثائق والموافقة عليها بواسطة الموظفين المصرح لهم و
- يتم إزالة الوثائق التي عفا عليها الزمن على الفور.

4-1-4- يجب حفظ الوثائق بطريقة تعتبر الأكثر فعالية بواسطة هيئة الارشاد البحري.

4-2- متطلبات الدليل الإرشادي للإدارة

4-2-1- يجب أن تتضمن وثائق نظام إدارة ISPO دليلاً إرشادياً للإدارة يحتوي على الآتي:

- موضوع ونطاق نظام إدارة ISPO التي يجب أن تشمل على الاستثناءات؛ (إن وجدت) ومبررات هذه الاستثناءات
- جميع الإجراءات، أو الإشارة إلى هذه الإجراءات التي تؤثر على نظام إدارة ISPO لهيئة الارشاد؛
- وصف التفاعل بين العمليات التي تعد جزءاً من نظام إدارة ISPO لهيئة الارشاد.

4-3- الرقابة على الوثائق


4-3-1- تخضع الوثائق التي يتطلبها نظام إدارة ISPO للرقابة من خلال:

- الموافقة على الوثائق للتأكد من كفاءتها قبل النشر؛
- التأكد من تحديد وتسجيل التغييرات في الوثائق؛
- التأكد من استخدام الإصدارات ذات الصلة ومنع الاستخدام غير المقصود للوثائق القديمة؛
- التأكد من تحديد وتوزيع وثائق المنشأ الخارجي؛
- مراجعة وتحديث الوثائق إذا لزم الأمر.

4-4- الرقابة على السجلات

4-4-1- يتم وضع إجراء لتحديد الضوابط اللازمة لتحديد السجلات وتخزينها واسترجاعها والتصرف فيها

4-4-2- يتم إنشاء السجلات وحفظها لتقديم دليل على المطابقة للمتطلبات والتشغيل الفعال لنظام إدارة ISPO.

	المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري	صفحة 8 من 18
	مسؤولية الإدارة	الجزء أ

5- مسؤولية الإدارة

1-5- عام

1-1-5- يجب ان تحدد هيئة الارشاد البحري وتوثق المسؤولية والسلطة والعلاقات المتبادلة بين جميع الموظفين الذين يديرون وينفذون ويتحققون من العمل المتعلق بخدمات الإرشاد, والدعم لهذه الخدمات.

2-1-5- يتعين على هيئة الارشاد البحري مراجعة نظام إدارة ISPO تمثيلاً مع الفقرة 12.5.

3-1-5- يجب ان تضمن هيئة الارشاد البحري تنفيذ السياسات الواردة في الفصل 3 والحفاظ على جميع مستويات الهيئة.

4-1-5- يجب على هيئة الارشاد في مجال الملاحة البحرية إنشاء وتنفيذ إجراءات لتحديد والحصول على المتطلبات القانونية التي تنطبق على جوانب الجودة لخدماتها.

5-1-5- هيئة الارشاد البحري هي المسؤولة عن ضمان توفير الموارد الكافية لتمكين الشخص المعين (DP) (بموجب الفقرة 3-5) من أداء مهامه.

6-1-5- يجب أن تنشئ هيئة الارشاد البحري موارد لدعم المرشدين الأفراد لمجابهة ما بعد الإجهاد الحاد.

2-5- دور المرشد البحري

1-2-5- تحدد هيئة الارشاد البحري دور المرشد البحري فيما يتعلق بنظام الإدارة.

2-2-5- يجب على هيئة الارشاد في مجال الملاحة البحرية تحديد المسؤولية والاعتمادية الفردية للمرشد البحري والمساءلة فيما يتعلق بما يلي:

- تنفيذ سياسة السلامة وحماية البيئة والجودة الخاصة بهيئة الارشاد؛
- السلوك المهني السليم اثناء القيام بخدمات الارشاد و
- الامتثال للسياسات والإجراءات المعمول بها في هيئة الارشاد البحري.


3-5- الشخص المعين (DP)

1-3-5- من أجل ضمان أن يحقق نظام إدارة ISPO أهدافه، تعين هيئة الارشاد البحري شخصاً محدداً (DP) يكون واجبه هو مراقبة السلامة وحماية البيئة والجوانب النوعية للنظام.

2-3-5- حين يقوم بأداء مهامه، يجب على الشخص المعين التصرف بشكل مستقل عن أي وظائف أو أنشطة أخرى في هيئة الارشاد.

3-3-5- يجب أن يكون الشخص المعين متمرساً في جوانب خدمات الإرشاد, والدعم لهذه الخدمات، ويجب أن يكون ملماً تماماً بنظام إدارة ISPO لهيئة الارشاد.

4-3-5- يتمتع الشخص المعين باستقلالية وسلطة تقديم تقرير عن أداء نظام إدارة ISPO إلى إدارة هيئة الارشاد البحري.

	المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري	صفحة 9 من 18
	التوظيف والتدريب والتأهيل	الجزء أ

6- التوظيف والتدريب والتأهيل

1-6-1- عام

6-1-1-1- يجب على هيئة الارشاد البحري الاتي:

- تحديد وتوثيق الكفاءة اللازمة للموظفين الذين يؤدون العمل الذي يؤثر على سلامة وجودة الخدمات المقدمة؛
- اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان تحقيق الكفاءات المطلوبة والمحافظة عليها في جميع الأوقات؛
- تقييم فعالية الإجراءات المتخذة؛
- التأكد من أن موظفيها يدركون ملاءمة وأهمية أنشطتهم وكيف يساهمون في تحقيق أهداف السلامة والجودة؛
- الاحتفاظ بسجلات مناسبة للتعليم والتدريب والمهارات والخبرة.

6-1-1-2- يجب ان تضمن هيئة الارشاد البحري أن يكون لجميع الموظفين المشتركين في نظام إدارة ISPO للهيئة فهم كاف لجميع القواعد والقوانين واللوائح والمبادئ الارشادية ذات الصلة.

6-1-1-3- يجب ان تضع هيئة الارشاد البحري الإجراءات اللازمة لتحديد أي تدريب قد يكون مطلوباً لدعم نظام إدارة ISPO وضمان توفير هذا التدريب لجميع الموظفين المعنيين.

6-1-1-4- يجب ان تضع هيئة الارشاد البحري إجراء للتوظيف لضمان امتلاك المتقدمين لشغل وظائف المرشدين البحريين القدرات اللازمة للقيام بعمل المرشد بحري.

6-1-1-5- يجب ان تضمن هيئة الارشاد البحري أن جميع المرشدين البحريين الخاضعين لإدارتها مؤهلين ومعتمدين لأداء عملهم وفقاً لنظام إدارة ISPO الخاص بهم وكذلك المتطلبات المحلية والوطنية والدولية حيثما ينطبق ذلك.

2-6- اللياقة الطبية للمرشدين البحريين

6-2-1-1- يجب ان تضمن هيئة الارشاد البحري أن جميع المرشدين البحريين الخاضعين لإدارتها لانقيت طبيياً لأداء عملهم وفقاً لنظام الإدارة الخاص بهم.


6-2-1-2- يجب على جميع المرشدين البحريين والمتقدمين لشغل وظيفة مرشد بحري ان يستوفوا بحد ادنى معايير اللياقة الصحية على النحو المطلوب للموظفين المسؤولين عن النوبات الملاحية بموجب أحدث نسخة من اتفاقية معايير التدريب والتأهيل والمناوبة لعام 1978. وعلى الرغم من كون هذه المتطلبات محلية او وطنية او دولية أكثر صرامة، فسوف تكون هذه المتطلبات هي السائدة في المقام الاول.

3-6- تدريب وتأهيل واعتماد المرشدين البحريين - عام

6-3-1-1- يجب على هيئة الارشاد البحري إنشاء والحفاظ على برنامج تدريبي مناسب للمرشدين البحريين.

6-3-1-2- يجب ان تضمن هيئة الارشاد البحري أن جميع المرشدين البحريين الذين يعملون تحت إدارتها يتم تدريبهم وتأهيلهم بشكل صحيح وفقاً لنظام إدارة ISPO الخاص بهم وكذلك مع المتطلبات المحلية والوطنية والدولية حيثما ينطبق ذلك.

6-3-1-3- في حالة وجود هيئة ارشاد بحري بالفعل، يتم تنفيذ جزء من التدريب العملي للمرشدين المتمرسين على متن سفن تحت إشراف مرشدين بحريين مرخصين للمنطقة المعنية حيث سيتم منح الترخيص للمتدرب في تلك المنطقة.

	المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري	صفحة 10 من 18
	التوظيف والتدريب والتأهيل	الجزء أ

4-3-6- تحتفظ هيئة الارشاد البحري بسجلات لجميع شهادات / تراخيص المرشدين الضرورية. وفي حال تطبيق ذلك فيجب ان يتوفر في هذه الوثائق الاتي:

- صدرت عن طريق أو بناء على توصية هيئة الارشاد؛
- ذكر المنطقة (المناطق) المحددة التي تغطيها وانواع واحجام السفن وما إلى ذلك؛
- تقديم معلومات عن المدة والشروط التي تظل سارية بموجبها؛
- لديها وسائل لتحديث وتمديد فترة سرياتها.


5-3-6- تتحدد الهيئة التي تصدر شهادة المرشد البحري أو ترخيصه طبقا للقواعد والأنظمة أو الاتفاقات أو التقاليد أو الأعراف الوطنية أو المحلية.

6-3-6- يجب أن توفر هيئة الارشاد تدريباً مهنيًا من أجل مواكبة التغيرات المستقبلية بسبب التطورات التكنولوجية.

7-3-6- تقوم هيئة الارشاد البحري بانشاء والمحافظة على نظام لإدارة / تسجيل المرشدين البحريين، ويشمل ذلك على الأقل المعلومات التالية:

- معلومات عامة؛
- سجل خدمة الإرشاد (الخبرة والمؤهلات) ؛
- سجلات التدريب؛
- اللياقة الطبية.

8-3-6- يجب على هيئة الارشاد البحري إنشاء وإقامة نظام لتحديد هوية المرشدين البحريين.

	المعيار الدولي لهيئات الإرشاد البحري	صفحة 11 من 18
	عمليات الإرشاد البحري	الجزء أ

7- عمليات الإرشاد البحري

1-7-1 المرشد البحري

7-1-1-1 يجب على المرشد البحري اتخاذ إجراءات لأداء خدماته على مستوى عال من السلامة والجودة. ولذلك، فإنه يخلق الظروف اللازمة فيما يتعلق بالتعلم والتدريب واللياقة الطبية والتواصل مع فريق الاتصال.

7-2- الاتصالات

7-2-1-1 يجب ان تضع هيئة الإرشاد إجراءات للتأكد من تحقق الاتصالات بين ربان السفينة أو ممثله، والمرشد البحري، وسلطة VTS / VTM، والخدمات ذات الصلة بالممر المائي / الميناء ويتم المحافظة عليها قبل وأثناء رحلة الإرشاد. كما يتم تحديد خطوط الاتصال بين الأطراف المعنية الأخرى.

7-3- تخطيط الرحلة

7-3-1-1 يجب ان تضع هيئة الإرشاد إجراءات لإعداد وتخطيط وتنفيذ رحلة الإرشاد، مع إعتبار ومراعاة المتطلبات المحلية والوطنية والدولية وأفضل الممارسات المحلية.

7-4- خدمات مرور السفن (VTS) / إدارة مرور السفن (VTM)


7-4-1-1 في حالة تواجد نظام VTS / VTM، يجب ان تتحقق هيئة الإرشاد من توفر الاتصال الصحيح بين هيئة الإرشاد والمرشد البحري وسلطة VTS / VTM ويتم الحفاظ على هذا الاتصال أثناء تنفيذ خدمات الإرشاد، وأن جميع الاتفاقيات الرسمية بين هيئة الإرشاد وسلطة VTS / VTM يتم توثيقها في نظام الإدارة.

7-4-2-1 يجب على هيئة الإرشاد أن تتحقق من أن أي نظام يستخدم أثناء رحلة الإرشاد، للتواصل بين هيئة الإرشاد والمرشد البحري وسلطة VTS / VTM يتم تنظيمه بشكل صحيح عند نقل البيانات بين VTS / VTM والسفينة المارة تحت الإرشاد وذلك لدعم خدمة الإرشاد.

7-5- وحدة الإرشاد محمولة (PPU)

7-5-1-1 في حال كانت أنظمة PPU قيد الاستخدام، يجب على هيئة الإرشاد أن تضع وتحافظ على إجراءات الاستخدام الآمن لهذه الأنظمة، وفقاً للمبادئ الإرشادية والتوصيات المحلية والوطنية والدولية والممارسات الشائعة.


7-5-2-1 سوف تتبنى الابتكارات التكنولوجية تكنولوجيا PPU جديدة وقد تظهر وظائف وتطبيقات جديدة، ويجب أن تؤخذ معايير الصناعة ذات الصلة بعين الاعتبار ويجب ان يتم الوفاء بها. ومن الأهمية بمكان أن تعترف هيئات الإرشاد بأن أنظمة ووحدات تلك البرامج يجب استخدامها كوسيلة مساعدة فقط للمرشد البحري وأن المهارات التقليدية للمرشدين البحريين لا تضعف وان الممارسات الشائعة لا تتوارى. كما يجب إيلاء الاهتمام بهذا الابتكار المحتمل في برامج التدريب للمرشدين البحريين.

	المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري	صفحة 12 من 18
	عمليات الارشاد البحري	الجزء أ

6-7- الصعود والنزول من السفن

6-7-1- يجب ان تضع وتحافظ هيئة الارشاد على إجراءات السلامة الأمانة لصعود المرشد البحري ونزوله، وفقاً للمبادئ الارشادية والتوصيات المحلية والوطنية والدولية.

6-7-2- يجب ان تضع هيئة الارشاد المتطلبات والقيود الواضحة فيما يتعلق بترتيبات نقل المرشد البحري وان تصدر الاخطارات الملاحية إلى البحارة ومالكي السفن وممثليهم.

	المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري	صفحة 13 من 18
	العمليات اللوجستية	الجزء أ

8- العمليات اللوجستية

8-1- عام

8-1-1- يجب على هيئة الارشاد أن تنشئ وتحفظ بنظام للعمليات اللوجستية للمرشدين البحريين والتي يجب أن تشمل:

- الجدول الزمني للمرشدو
- انتقال المرشد

يمكن أن يكون هذا النظام جزءًا لا يتجزأ من هيئة الارشاد أو كيانًا منفصلاً يعمل لصالح هيئة الارشاد.

8-2- الجدول الزمني للمرشد

8-2-1- يجب على هيئة الارشاد لغرض إدارة / تفادي الارهاق والمحافظة على يقظة المرشد وقدرته على التحمل اثناء

خدمات الإرشاد عمل الآتي:

- الاحتفاظ بقواعد أو تعليمات للتأكد من أن المرشد البحري لن يكون مطلوبًا للخدمة لساعات مفرطة؛
- إنشاء نظام رصد لساعات العمل لتحديد الانحرافات عن وقت العمل المعتاد والتحكم في القواعد أو التعليمات؛
- التأكد من أن جميع المرشدين البحريين يعملون وفق الشروط التي تحددها القواعد والأنظمة المحلية أو الوطنية أو الدولية
- إنشاء نظام يسمح بانتهاء دوام المرشدين البحريين قبل أن يتعرض عملهم لحدوث اخطاء بسبب الإرهاق.


8-3- عمليات انتقال المرشد

8-3-1- يجب ان تضمن هيئة الارشاد أن جميع خدمات النقل المستخدمة لدعم خدمات الارشاد تتوافق مع القواعد واللوائح المحلية والوطنية والدولية السارية، وكذلك مع نظام إدارة هيئة الارشاد البحري.

8-3-2- يجب ان تضمن هيئة الارشاد أن تكون جميع خدمات النقل التي تدعم خدمات الإرشاد مقدمة بجودة كافية ومع إيلاء الاعتبار الواجب لسلامة الأرواح البشرية وتجنب الإضرار بالبيئة والممتلكات.

8-3-3- يجب ان تضمن هيئة الارشاد أن أي منظمة (منظمات) منفصلة تقدم خدمات الانتقال للمرشدين البحريين، قد وضعت إجراءات وخططا وتعليمات لتغطية التشغيل الآمن لقوارب النقل والأفراد الموجودين على متنها، وكذلك لتغطية منع التلوث.

8-3-4- يجب على هيئة الارشاد التأكد من أن الهيئات التي تقدم خدمات الانتقال قد حددت بوضوح المسؤولية والسلطة والعلاقات المتبادلة على متن كل وسيلة من وسائل النقل. كما تقع على عاتق هيئة الارشاد البحري مسؤولية ضمان الحفاظ على أفضل الممارسات من جانب جميع العاملين المشاركين في نظامهم الخاص للعمليات اللوجستية للمرشدين البحريين.

	المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري	صفحة 14 من 18
	الاستعداد للطوارئ	الجزء أ

9- الاستعداد للطوارئ

9-1- عمليات الارشاد


9-1-1- يجب ان تضع هيئة الارشاد وتحافظ على إجراءات للاستجابة لحالات الطوارئ المحتملة المتعلقة بعمليات الإرشاد.

9-1-2- يجب أن تكون إجراءات الطوارئ متوافقة مع أي إجراءات موجودة بالفعل في الموانئ / الممرات المائية.

9-2- عمليات النقل

9-2-1- يجب ان تضمن هيئة الارشاد وجود إجراءات وتصاريح لتمكين الاستجابة السريعة والفعالة لحالات الطوارئ المحتملة لعمليات النقل.

9-2-2- يجب ان تضمن هيئة الارشاد تنفيذ برامج التدريبات والتمارين لإجراءات الاستعدادات الطارئة المتعلقة بعمليات النقل.

	المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري	صفحة 15 من 18
	العمليات المتعلقة بالعملاء	الجزء أ

10- العمليات المتعلقة بالعملاء

1-10-1-1-10 عام

1-1-10-1-1-10 يجب على هيئة الارشاد ان تحدد الاتي:

- المتطلبات المحددة بواسطة العميل؛
- المتطلبات التي لم يذكرها العميل ولكنها ضرورية للخدمات المحددة؛
- المتطلبات القانونية والتنظيمية المتعلقة بالخدمات؛
- متطلبات إضافية تحددها هيئة الارشاد.

1-1-10-2-1-10 يجب على هيئة الارشاد مراجعة المتطلبات المتعلقة بالخدمات. حيث يجب أن يتم ذلك قبل التزام الهيئة بتوفير الخدمات للعميل والتأكد من أن الهيئة لديها القدرة على تلبية الاحتياجات المحددة.

1-1-10-3-1-10 يجب الاحتفاظ بسجلات نتائج المراجعة والإجراءات الناشئة عن المراجعة.

2-10-2- خدمات جديدة أو تغيير الخدمات الحالية

1-2-10-1-2-10 في حالة التخطيط لخدمات جديدة أو التخطيط لتغيير الخدمات القائمة، يجب على الهيئة تحديد الاتي بحسب الاقتضاء:

- المتطلبات اللازمة لتوفير الخدمة؛
- الحاجة إلى إنشاء عمليات جديدة أو لتغيير العمليات القائمة؛
- السجلات اللازمة لتقديم دليل على أن المتطلبات قد تم الوفاء بها.

1-2-10-2-2-10 علاوة على ذلك، يجب على هيئة الارشاد التأكد من تعديل الوثائق ذات الصلة وإعلام الموظفين المعنيين بالمتطلبات المتغيرة قبل قبولها.

3-10-3- مراقبة الرصد والقياس


1-3-10-1-3-10 كأحد قياسات الأداء لنظام الإدارة، يجب على الهيئة مراقبة المعلومات المتعلقة بإدراك العملاء لكون الهيئة قد استوفت متطلبات العملاء. بحيث تحدد طرق الحصول على هذه المعلومات واستخدامها.

4-10-4- التواصل مع العملاء

1-4-10-1-4-10 يجب ان تحدد هيئة الارشاد وتنفذ ترتيبات فعالة للتواصل مع العملاء فيما يتعلق بما يلي:

- معلومات الخدمة؛
- الاستفسارات والترتيبات المتعلقة بالخدمات؛
- ملاحظات العملاء (الشكاوى والإدراك).

1-4-10-2-4-10 يجب ان تضع هيئة الارشاد إجراءات للتعامل مع ملاحظات العملاء (الشكاوى والإدراك).

	المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري	صفحة 16 من 18
	إدارة المخاطر والاحداث والحوادث	الجزء أ

11- إدارة المخاطر والاحداث والحوادث

11-1- عام

11-1-1- يجب على هيئة الارشاد أن تحتفظ بنظام لتحديد وإدارة وتخفيف المخاطر باستمرار.

11-1-2- يجب على الإدارة دعم الإجراءات للحد من المخاطر المحددة والمخاطر أو العواقب المحتملة للاحداث والحوادث وحالات المخاطر.

11-2- إدارة المخاطر

11-2-1- يتم تحديد نطاق تقييم السلامة والمخاطر بواسطة الإدارة ويكون ذلك على أساس:

- الظروف الإقليمية
- مسؤوليات وسلطة ومهام هيئة الارشاد الإقليمية

يجب أن تحتفظ هيئة الارشاد بنظام موثق لضمان تحديد المخاطر وتحليلها وتقييمها، وإذا كانت هناك حاجة إلى ضوابط للحد من المخاطر المحددة، فيجب أن تتأكد الإدارة من دراسة الضوابط ومراجعة فعاليتها.


11-2-2- يجب ان تضمن إدارة هيئة الارشاد استخدام نتائج تقييمات المخاطر في عمليات صنع القرار الخاصة بها. حيث إن المخاطر التي تم تحديدها في منطقة لا تخضع لاختصاص هيئة الارشاد يتم الابلاغ عنها إلى السلطة ذات العلاقة أو أصحاب المصلحة.

11-3- الاحداث والحوادث والمخاطر

11-3-1- تحتفظ هيئة الارشاد بنظام موثق لضمان الإبلاغ عن الاحداث والحوادث وأحداث المخاطر، وتحليلها والتحقق فيها. ويتم تنفيذ عمليات معالجة الخطر و / أو الإجراءات التصحيحية كلما كان ذلك ضروريًا وعمليًا. ويجب أن تعمل هذه العملية على تحسين هوامش الأمان والحد من مخاطر تكرار حدوثها.

11-3-2- يجب أن يحدد أي تحقيق يتم إجراؤه السبب الأساسي لحدث أو حادث أو حالة خطر.

11-3-3- يتم دراسة وتعميم عمليات معالجة الخطر و / أو الإجراءات التصحيحية واستعراض فعاليتها.

	المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري	صفحة 17 من 18
	القياس والتحليلات والتحسين	الجزء أ

12- القياس والتحليلات والتحسين

1-1-12- عام

1-1-12- يجب على منظمة الارشاد إنشاء والحفاظ على الإجراءات اللازمة لضمان الابلاغ عن والتحقق وتحليل عدم الامتثال والشكاوى والاحداث، والحوادث، وحالات الخطر- حسب الضرورة - ويتم ذلك بهدف تحسين نظام الإدارة.

2-1-12- تقوم هيئة الارشاد بتقييم نظام إدارة ISPO دوريا، وإذا لزم الأمر، تقوم بمراجعة نظام الإدارة وفقا لنتائج هذه التقييمات.

3-1-12- يتم عرض النتائج الأولية للتقييمات على الموظفين المسؤولين عن المنطقة التي تم تقييمها لبدء التعليق البناء عليها، قبل أن يتم النظر في الإجراءات التصحيحية لدخولها مرحلة التنفيذ.

2-12- التدقيق الداخلي

1-2-12- يجب على الهيئة إجراء عمليات تدقيق داخلية على فترات زمنية محددة لتحديد ما إذا كان نظام الإدارة يحقق الاتي:

- يتفق مع الترتيبات المخططة، مع متطلبات هذا المعيار ومتطلبات نظام الإدارة التي وضعتها الهيئة ، و
- يتم تنفيذها بشكل فعال والحفاظ عليها.

2-2-12- يتم تخطيط برنامج التدقيق، مع الأخذ في الاعتبار حالة وأهمية العمليات ومجالات الارشاد المراد تدقيقها، بالإضافة إلى نتائج عمليات التدقيق السابقة. ويجب تحديد معايير التدقيق والنطاق والدورة الزمنية له وطرق تنفيذه. ويضمن اختيار المدققين وإجراء عمليات تدقيق موضوعية ونزاهة عملية التدقيق. لا يجوز للمراجعين (للمدققين) مراجعة الأعمال التابعة لهم.

3-2-12- يجب ان تحدد المسؤوليات والمتطلبات الخاصة بالتخطيط وإجراء عمليات التدقيق، للإبلاغ عن النتائج وحفظ السجلات في إجراء محدد.


4-2-12- يجب على الإدارة المسؤولة عن المنطقة التي يجري تدقيقها أن تضمن اتخاذ الإجراءات دون تأخير غير مبرر لإزالة أوجه "عدم المطابقة" المكتشفة وأسبابها. ويجب أن تشمل أنشطة المتابعة التحقق من الإجراءات المتخذة والإبلاغ عن نتائج التحقق.

3-12- التحليل

1-3-12- يجب أن يكون لدى هيئة الارشاد نظام لتسجيل وتقصي وتقييم ومراجعة وتحليل التقارير حتى يمكن اتخاذ الإجراء المناسب لتحقيق تحسين نظام الإدارة الخاص بها.

4-12- التحسين المستمر

1-4-12- تعمل الهيئة باستمرار على تحسين فعالية نظام الإدارة من خلال استخدام السياسات والأهداف ونتائج التدقيق وتحليل البيانات والإجراءات التصحيحية والوقائية والعرض على الإدارة.

	المعيار الدولي لهيئات الارشاد البحري	صفحة 18 من 18
	القياس والتحليلات والتحسين	الجزء أ

5-12-5- مراجعة الإدارة

1-5-12- تقوم هيئة الارشاد بإجراء العرض على الإدارة على فترات زمنية محددة فينظام إدارة ISPO.

2-5-12- تعتمد مراجعة الإدارة على الاتي:

- تحليلات الاحداث والحوادث وأحداث المخاطر؛
- نقاط "عدم المطابقة" ونتائج التدقيق؛
- ملاحظات العملاء (الشكاوى والإدراك)
- توصيات لتحديث نظام الإدارة نتيجة للتغيرات في مجال أعمال الهيئة أو اللوائح الجديدة أو التغييرات في المواقف الاجتماعية والبيئية.

3-5-12- يجب ان تتأكد هيئة الارشاد أن جميع التقارير المشتقة من مراجعة الإدارة، تشمل – على سبيل المثال - الملاحظات والاستنتاجات والتوصيات وخطط العمل، و ان تكون موثقة ويتم الاحتفاظ بها.