

IMAS 07.12

مسودة الطبعة الأولى
(الأول من تموز/يوليو 2016)

إدارة الجودة في الأعمال المتعلقة بالألغام

المدير،
دائرة الأمم المتحدة للأعمال المتعلقة بالألغام (UNMAS)
مقر الأمم المتحدة 1، الطابق السادس
نيويورك، نيويورك 10017
الولايات المتحدة الأمريكية

البريد الإلكتروني: mineaction@un.org
هاتف: +1(212)9630691
فاكس: +1(212)9632498
الموقع على شبكة الإنترنت: www.mineactionstandards.org

تنبيه

أوضحت هذه الوثيقة سارية المفعول اعتباراً من التاريخ المبين على صفحة الغلاف. كما هو الحال بالنسبة للمعايير الدولية للأعمال المتعلقة بالألغام (IMAS). تخضع هذه الوثائق لمراجعة دورية. على المستخدمين استشارة موقع مشروع المعايير الدولية من أجل التحقق من وضعها على (<http://www.mineactionstandards.org/>)، أو عبر موقع دائرة الأمم المتحدة للأعمال المتعلقة بالألغام (UNMAS) على شبكة الإنترنت <http://www.mineaction.org>.

حقوق الطبع والنشر

إنّ هذه المعايير الدولية للأعمال المتعلقة بالألغام (IMAS) هي وثيقة خاصّة بالأمم المتحدة وحقوق الطبع محفوظة لديها ولا يجوز إعادة نسخها أو الإقتطاف منها أو تخزينها أو نقلها بأي شكل من الأشكال أو بأية وسيلة لأي غرض آخر من دون إذن خطي مسبق من دائرة الأمم المتحدة للأعمال المتعلقة بالألغام (UNMAS) بالنيابة عن الأمم المتحدة.

هذه الوثيقة ليست للبيع.

المدير

دائرة الأمم المتحدة للأعمال المتعلقة بالألغام (UNMAS)

مقر الأمم المتحدة 1، الطابق السادس

نيويورك، نيويورك 10017

الولايات المتحدة الأمريكية

البريد الإلكتروني: mineaction@un.org

هاتف: +1(212) 9630691

فاكس: +1(212) 9632498

المحتويات

iii	المحتويات
v	تمهيد
1	مقدمة
1	0.1. النهج العام
1	0.2. العلاقة بالأيزو 9001
2	0.3. الخلفية
2	0.4. الجودة في الأعمال المتعلقة بالألغام
3	0.5. إدارة الجودة والإدارة المبنية على النتائج
4	0.6. منتجات الأعمال المتعلقة بالألغام
5	0.7. مبادئ إدارة الجودة في الأعمال المتعلقة بالأعمال
5	0.7.1. عام
5	0.7.2. التركيز على العملاء
5	0.7.3. القيادة
6	0.7.4. إشراك الناس
6	0.7.5. الجنس والتنوع
6	0.7.6. نهج العملية
8	0.7.7. التحسين المستمر
10	0.7.8. اتخاذ القرار القائم على الأدلة
10	0.7.9. إدارة العلاقات
11	0.8. إدارة المخاطر والجودة
11	0.9. العلاقات مع نظم الإدارة الأخرى
12	0.10. إدارة الجودة على مستويات مختلفة في إطار برنامج الأعمال المتعلقة بالألغام
	إدارة الجودة في الأعمال المتعلقة بالألغام
13	1. النطاق
13	2. المراجع
13	3. المصطلحات والتعريفات والإختصارات
15	4. الغرض
15	5. السياق
15	6. الاحتياجات والتوقعات
16	7. الجنس والتنوع
16	8. نطاق نظام إدارة الجودة
16	9. منتجات الأعمال المتعلقة بالألغام
17	10. عمليات الأعمال المتعلقة بالألغام
17	11. القيادة والالتزام
18	12. سياسة الجودة
18	13. تحديد الأهداف
19	14. تخطيط نظام إدارة الجودة

19	15. موارد الأعمال المتعلقة بالألغام
19	15.1- عام
20	15.2- العنصر البشري
20	15.3- المعدات
20	15.4- معلومات
21	16. البنية التحتية وبيئة العمل
22	17. عمليات الأنشطة المتعلقة بإزالة الألغام
22	17.1- متطلبات منتجات وخدمات الأعمال المتعلقة بالألغام
22	17.2- التخطيط لعمليات ومنتجات وخدمات الأعمال المتعلقة بالألغام
23	17.3- مراقبة عمليات ومنتجات وخدمات الأعمال المتعلقة بالألغام
23	17.4- تحديد وتعقب المنتجات والعمليات المتعلقة بالألغام
24	17.5- ضوابط العمليات
24	17.6- الإفراج عن المنتج
25	17.7- ضبط المنتجات غير المطابقة للمواصفات
25	17.8- أنشطة ما بعد التسليم
26	18. تبادل المعلومات والمشاركة
26	19. التوثيق
28	20. الأداء
28	20.1- المراقبة والتحليل والتقييم
28	20.2- تدقيق الجودة
29	21. التحسين
29	22. المراجعة الإدارية
30	23. المسؤوليات
30	23.1- السلطة الوطنية لأعمال المتعلقة بالألغام (NMAA)
30	23.2- مركز الأعمال المتعلقة بالألغام (MAC)
30	23.3- منظمات الأعمال المتعلقة بالألغام
31	23.4- الجهات المانحة والعلاء وأصحاب المصلحة الآخرين
32	الملحق أ (المعايير) مراجع

تمهيد

تم اقتراح المعايير الدولية لبرامج إزالة الألغام للأغراض الإنسانية لأول مرة من قبل فرق العمل في المؤتمر التقني الدولي في الدنمارك في تموز عام 1996 ، وتم تحديد المعايير لكافة جوانب أنشطة إزالة الألغام والتوصية بها والإتفاق على تعريف عالمي جديد لعملية "التطهير". وفي أواخر عام 1996 تم تطوير المعايير المقترحة في الدنمارك من قبل مجموعة تقودها الأمم المتحدة، حيث طورت المعايير الدولية لعمليات إزالة الألغام للأغراض الإنسانية. وأصدرت الطبعة الأولى من قبل دائرة الأمم المتحدة للأعمال المتعلقة بالألغام (UNMAS) في آذار عام 1997 .

ومنذ ذلك الحين توسع نطاق هذه المعايير الأصلية لتشمل المكونات الأخرى للأعمال المتعلقة بالألغام خاصة تلك المتعلقة بالتوعية حول مخاطر الألغام ومساعدة الضحايا لكي تعكس التغييرات على الإجراءات التشغيلية والممارسات والسلوك. وقد أعيد تطوير المعايير وأعيد تسميتها إلى المعايير الدولية للأعمال المتعلقة بالألغام (IMAS) مع النسخة الأولى التي صدرت في تشرين الأول (أكتوبر) عام 2001.

تتحمّل الأمم المتحدة (UN) المسؤولية العامة لتمكين وتشجيع الإدارة الفعالة لبرامج الأعمال المتعلقة بالألغام، بما في ذلك التطوير والمحافظة على المعايير. لذلك فإن (UNMAS) هي عبارة عن مكتب ضمن الأمم المتحدة مسؤول عن تطوير وحماية المعايير الدولية لخدمات الأعمال المتعلقة بالألغام (IMAS) والتي أنشأت بمساعدة مركز جنيف الدولي لإزالة الألغام للأغراض الإنسانية .

يتم إعداد ومراجعة وتنقيح المعايير الدولية للأعمال المتعلقة بالألغام من قبل لجان فنية بدعم من المنظمات الدولية الحكومية وغير الحكومية. ويمكن الحصول على أحدث إصدار لكل معيار مع المعلومات عن عمل اللجان الفنية معاً على الموقع <http://www.mineactionstandards.org>. كما تتم مراجعة المعايير الدولية للأعمال المتعلقة بالألغام (IMAS) بشكل خاص كل ثلاث سنوات على الأقل لضمان تطوير أسس وممارسات الأعمال المتعلقة بالألغام ولإدراج التغييرات على القوانين والمتطلبات الدولية.

مقدمة

0.1. النهج العام

تسلط هذه المقدمة الضوء على المبادئ العامة لإدارة الجودة المنطبقة على جميع الأنشطة المرتبطة بالركائز المختلفة للأعمال المتعلقة بالألغام. إذ يحدد الجزء الأساسي من هذا المعيار الحد الأدنى للمتطلبات لنظام إدارة جودة الأعمال المتعلقة بالألغام. وتجدر الإشارة إلى أن هذه المبادئ على أنشطة محددة من الأعمال المتعلقة بالألغام في المعايير الدولية للأعمال المتعلقة بالألغام على النحو المحدد في الملحق أ لهذا المعيار. لا يسعى هذا المعيار إلى إدخال مفاهيم جديدة على قطاع الأعمال المتعلقة بالأعمال أو فرض أعباء إضافية لا بل يعمل على (أ) توحيد وتحديد معظم ما يحدث في برامج الأعمال المتعلقة بالألغام بالفعل (ب) تشجيع زيادة الإتساق مع إدارة الجودة تمامًا كما هو الأمر بالنسبة للقطاعات والصناعات الأخرى.

0.2. العلاقة بالأيزو 9001

يستند هذا المعيار إلى المبادئ والمتطلبات المنصوص عليها في معيار أيزو 9001:2015؛ فإنه لا يحل محل أيزو 9001 ضمن سياق الأعمال المتعلقة بالألغام. ولكن يتم تشجيع مشغلي الأعمال المتعلقة بالألغام على النظر في مسألة اعتماد أنظمة معتمدة رسميًا كالأيزو 9001 كجزء من نظم الإدارة الخاصة بهم.

إذ لا يتعين على برامج الأعمال المتعلقة بالألغام وسلطاتها اعتماد معيار أيزو 9001 أو غيره من نماذج إدارة الجودة المعترف بها بغية الإمتثال لهذا المعيار، إنما ينبغي التقيد ببعض المزايا التي تشمل:

أ- الإستفادة من الخبرة والمعرفة المتجسدة في المعايير المعمول بها والتي جرى اكتسابها من خلال صناعات وأنشطة مختلفة على مدى عقود؛

ب- النفاذ إلى النماذج والأدوات والمبادئ؛

ت- الحصول على المشورة الكاملة والتدريب؛

ث- التأكيد الرسمي لمدى ملاءمة نظام إدارة الجودة وفعاليته؛

ج- عمليات مبسطة لدى طرح العطاءات لعقود حكومية عديدة في جميع أنحاء العالم؛

ح- ثقة المدراء بجودة العمل المنفذ من قبل منظماتهم الخاصة وموثوقيته؛ و

خ- انخفاض خطر الإخفاق أو الخطأ أو عدم المطابقة والعواقب الناجمة عنها.

د- يشمل الأيزو 9001:2015 موادًا إضافية أيضًا لم يتم معالجتها في هذا المعيار (كإدارة عمليات التصميم على سبيل المثال) والتي قد تكون مفيدة بالنسبة لبعض منظمات الأعمال المتعلقة بالألغام.

0.3. الخلفية

وضعت مفاهيم إدارة الجودة في قطاع الأعمال المتعلقة بالألغام. وهذا ما يعكس فهمًا أوسع للتفاعلات بين الأنشطة العملية واحتياجات البلدان والشعوب المتضررة، كما اختارت السلطات والمنظمات العاملة الاستفادة من نماذج إدارة الجودة المعتمدة كـ 9001 بشكل أفضل. ويعكس هذا المعيار زيادة التوقعات بين الجهات المانحة والسلطات والمشغلين في ما يتعلق بالثقة ذات الصلة بكل جانب من جوانب الأعمال المتعلقة بالألغام. في حين تركز إدارة الجودة على تنفيذ العمليات بشكل فعال ومناسب في المقام الأول بغية الحصول على نتائج ومنتجات تتوافق مع متطلبات محددة، إلا أنه لا نستطيع التواني عن الروابط الأساسية لتوسيع مفاهيم الإدارة القائمة على النتائج والحاجة إلى الأعمال المتعلقة بالألغام "من أجل تحقيق الفرق".

فالغرض الأساسي من المعايير الدولية للأعمال المتعلقة بالألغام يكمن في دعم السلطات الوطنية للأعمال المتعلقة بالألغام في تطوير ووضع المعايير الوطنية للأعمال المتعلقة بالألغام. وفي الوقت عينه، يتعين على المعايير الدولية للأعمال المتعلقة بالألغام تقديم الإرشادات للمنظمات والوكالات الأخرى لدى قيام هذه الأخيرة بوضع أنظمة الإدارة الداخلية الخاصة بها والإجراءات والعمليات. إن المبادئ والمتطلبات الواردة في هذه المعايير الدولية المتعلقة بالألغام مرتبطة بجميع المنظمات العاملة عند أي مستوى من المستويات في خلال الأعمال المتعلقة بالألغام.

0.4. الجودة في الأعمال المتعلقة بالألغام

كان قطاع الأعمال المتعلقة بالألغام يميل إلى التركيز على جودة منتج معين وتطهير الأرض وإعلانها خالية من الألغام. أما في الآونة الأخيرة، فقد تمّ بذل الجهود لتوسيع نطاق إدارة الجودة في الأعمال المتعلقة بالألغام لتشمل العمليات والخدمات والمنتجات في إطار الركائز الخمس الضرورية لإتمام الأعمال المتعلقة بالألغام (التطهير، والتوعية من المخاطر، ومساعدة الضحايا، والمناصرة وتدمير المخزون). ينطبق مفهوم الجودة أيضًا على نشاطات أخرى تعالجها منظمات مختصة بالأعمال المتعلقة بالألغام على نحو متزايد مثل إدارة سلامة الذخائر والأمن المادي وإدارة المخزونات وتدمير الأسلحة الصغيرة والأسلحة الخفيفة.

تعتمد إدارة الجودة بجميع أشكالها على توافر المعلومات: وذلك للإبلاغ عن عملية التخطيط، وتوجيه عملية التنفيذ، والتحقق من الأداء مقابل المتطلبات ولاتخاذ الإجراءات المناسبة لتحسين نوعية العمليات والخدمات والمنتجات وسلامتها. تعكس التغييرات الأخيرة في المعايير الدولية للأعمال المتعلقة بالألغام

(IMAS) زيادة في التركيز على استخدام المعلومات كدليل لدعم عملية صنع القرار وتحقيق فهم أفضل للتفاعلات بين العمليات المتعلقة بالألغام.

وبحسب نظام الأيزو، إنّ الجودة هي عبارة عن "مجمّل السمات والخصائص [...] تلبية الاحتياجات المذكورة"¹. أما في سياق جودة الأعمال المتعلقة بالألغام، فيمكن تعريفها على أنّها "استيفاء خدمة الأعمال المتعلقة بالألغام أو المنتج أو الإنتاج لجميع الشروط المطلوبة".

لا بدّ من تحديد الشروط الضرورية لمنظمة الأعمال المتعلقة بالألغام لضمان امتثالها لمعايير الجودة. قد يردّ بعض هذه الشروط في المعايير والعقود ومذكرة التفاهم وأوامر المهمات وغيرها من المستندات المشابهة. وتجدر الإشارة إلى أنّ الشروط لا تكون دائماً خطيّة إذ قد تكون ضمنية أو مفهومة بشكل عام أو من المفترض أن تكون مقبولة. ويؤدي عدم تحديد الشروط بشكل واضح إلى مواجهة صعوبة في تحقيق الجودة لا بل استحالتها في بعض الأحيان.

0.5- إدارة الجودة والإدارة المبنية على النتائج

"الإدارة المبنية على النتائج (Results-based management) هي استراتيجية إدارية تساهم فيها جميع الجهات الفاعلة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر بغية تحقيق مجموعة من النتائج وضمان مساهمة عملياتها ومنتجاتها وخدماتها في تحقيق النتائج المرجوة (المخرجات والنتائج وأهداف المستوى الأعلى أو التأثير). وبدورها، تستخدم الجهات الفاعلة هذه المعلومات والدلائل الفعلية لأغراض المساءلة ورفع التقارير"².

وفي حال كانت إدارة الجودة في الأعمال المتعلقة بالألغام حول إدارة العمليات ذات الصلة بتقديم خدمات ومنتجات الأعمال المتعلقة بالألغام، فتكون الإدارة المبنية على النتائج حول مدى تأثير تلك المنتجات والخدمات على الأشخاص المتضررين. وعلى هذا النحو، تعالج الإدارة المبنية على النتائج السياق العام الذي تجري فيه إدارة الجودة. وتركز إدارة الجودة على "العمليات والمنتجات والخدمات" في التعريف الوارد أعلاه، ولكنها لا تستطيع تحقيق النتائج المرجوة إلا إذا كانت المتطلبات (المخرجات والنتائج وأهداف المستوى الأعلى أو التأثير) محددة بوضوح.

وتعتمد الإدارة المبنية على النتائج على التطبيق الناجح لإدارة الجودة على العمليات والخدمات والمنتجات، في حين تعتمد إدارة الجودة على الإدارة الفعالة للإدارة المبنية على النتائج لضمان تحديد المتطلبات بوضوح واستخدام النتائج الفعلية لتوفير حلقة تغذية استرجاعية الهادفة إلى تحديث وتحسين أوجه نظام إدارة الجودة بأكملها. وغالباً ما تستخدم نظم الإدارة المبنية على النتائج "دورة توجيه" سنوية مرتبطة بالتخطيط السنوي لمراجعة الأداء وتحسينه.

إنّ هذا المعيار لا يعالج مباشرة الإدارة المبنية على النتائج ضمن الأعمال المتعلقة بالألغام لا بل يشدد على أهمية فهم الإدارة المبنية على النتائج وسياق الأعمال المتعلقة بالألغام مع الحرص على تحديد شروط الجودة والتأكد من أنّ هذه المنتجات والخدمات المتعلقة بالألغام تتماشى مع حاجات أصحاب

¹ أيزو 9000: 2015 تعريف 3.1.1

² كتيب الإدارة المبنية على النتائج، مجموعة الأمم المتحدة للتنمية، تشرين الأول / أكتوبر 2011

المصلحة وتوقعاتهم بصورة صحيحة. يتطلب ذلك التطبيق المتسق والشامل لمبادئ الإدارة المبنية على النتائج.

0.6- منتجات الأعمال المتعلقة بالألغام

قد تتألف منتجات العمليات من المادة، المعلومات و/أو الطاقة. تضم منتجات الأعمال المتعلقة بالألغام على سبيل التعداد لا الحصر:

أ) المعلومات:

وفي حال لم تكن منتجات الأعمال المتعلقة بالألغام مصحوبة بمعلومات واضحة (خصوصًا تلك المتعلقة بتحرير الأرض)، تصبح قيمتها محدودة أو معدومة. إذ تشكل المعلومات منتجًا بحد ذاتها. فالسجلات والتقارير والحملات الإعلامية جميعها وسائل تقدّم المعلومات حول المنتجات للناس.

ب) الأرض:

ينتج عن عمليات تحرير الأراضي إما أرض ملغاة أو مخفضة أو مطهرة. وجميعها تتطلب إستيفاء الشروط الأساسية للجودة لضمان سلامة هذه الأراضي وعدم احتوائها على أي مواد خطيرة تحت الأرض على عمق معيّن.

ت) المعدات:

بدءًا من الأطراف الاصطناعية والمساعدات التدريبية الخالية من الذخائر المتفجرة غير المنفجرة وإزالة المواد كالمفجرات والأغلفة المعدنية والقواطع الناجمة عن برامج إبطال مفعول الذخيرة وتدمير المخزون وصولًا إلى إشارات وعلامات التحذير والإنذار المستخدمة في تحديد المناطق الخطرة ومستودعات الذخائر.

ث) اليد العاملة:

وتشارك الأعمال المتعلقة بالألغام في مجموعة واسعة من عمليات التوظيف والتدريب. وجميعها تقدّم موظفين مختصين وماهرين بمثابة منتجات مصنوعة من قبلها.

وقد ترتبط المنتجات/المحصّلات الأخرى بالأعمال والمشاريع والبرامج والعقود المتعلقة بالألغام.

في حين أن معظم منتجات الأعمال المتعلقة بالألغام تدرج تحت عناوين "مسألة" و "معلومات" من منظور إدارة الجودة، فإنّ منتجات الطاقة (كالصوت والضوء والصدمة الأرضية وإلخ.) التي تُعتبر بدورها من بين أهمّ العوامل لدى معالجة القضايا المتعلقة بحماية البيئة في حال جرى التفجير والحرق لتدمير الذخيرة الزائدة والأسلحة الصغيرة والأسلحة الخفيفة في الهواء الطلق.

0.7- مبادئ إدارة الجودة في الأعمال المتعلقة بالألغام

0.7.1- عام

لا تُعتبر إدارة الجودة تحديًا معقدًا أو تقنيًا. فهي تعتمد على تطبيق المبادئ البسيطة بشكل متكرر ومتسق من خلال أنشطة المنظمات. وتجدون في ما يلي المبادئ الرئيسية والضرورية لإدارة جودة الأعمال المتعلقة بالألغام.

0.7.2- التركيز على العملاء

في سياق الأعمال المتعلقة بالألغام، قد يشير مصطلح "عميل" إلى مجموعة من المنظمات والمجموعات التي تدفع ثمن منتجات الأعمال المتعلقة بالألغام ومخرجاتها ونواتجها أو تتلقاها أو لديها مصلحة بها. ويشمل العملاء: (أ) المنظمات والمجموعات والأفراد الذين يتلقون منتجات الأعمال المتعلقة بالألغام ومخرجاتها بما في ذلك المستفيدين، ومستعملي الأراضي، ومالكي الأراضي، والحكومات الوطنية والإقليمية والمحلية والضحايا والمتدربين، إلخ؛

(ب) السلطات والوكالات والمجموعات التي تنظم برامج الأعمال المتعلقة بالألغام كالسلطة الوطنية للأعمال المتعلقة بالألغام ومراكز تنسيق الأعمال المتعلقة بالألغام وهيئات الأمم المتحدة، إلخ...؛ و

(ت) المنظمات التي تدفع مقابل خدمات الأعمال المتعلقة بالألغام كالمترعين الدوليين ووكالات ووزارات وإدارات الحكومة الإقليمية والوطنية بالإضافة إلى العملاء التجاريين؛ إلخ..

تتشرط إدارة الجودة في الأعمال المتعلقة بالألغام ضرورة استيفاء جميع موجباتها من قبل جميع المجموعات وليس فقط من قبل المستفيدين المباشرين. فتكون العلاقة بسيطة في بعض الأحيان (عندما تكون بين عميل تجاري ومزود خدمة الأعمال المتعلقة بالألغام مثلاً). في حين تكون أكثر تعقيداً في حالات أخرى (عندما يقوم متبرع دولي مثلاً بتمويل منظمة غير حكومية مكلفة من قبل سلطة وطنية وتقديم خدمات ومنتجات للمجتمع المحلي).

يبقى المبدأ الأساسي "للتركز على العملاء" منطبقاً في مختلف الظروف إنما يتعين على المدراء ممارسة تحقيق التوازن ما بين احتياجات مجموعات العملاء المختلفة وتوقعاتهم.

0.7.3- القيادة

يلقى نظام إدارة الجودة الخاص بالألغام نجاحاً فقط في حال جرى الإلتزام بأعلى مستويات برنامج الأعمال المتعلقة بالألغام وضمن إطار المنظمات الفردية للأعمال المتعلقة بالألغام.

ينقل قادة الأعمال المتعلقة بالألغام إهتمامهم باحتياجات العملاء وتوقعاتهم بشكل رسمي من خلال سياسة الجودة ومحتوى إدارة الجودة وإجراءات التشغيل القياسية الأخرى وكذلك من خلال مواصلة مراجعات التحسين. في حين يعبرون عن التزامهم بشكل غير رسمي من خلال محتوى المستندات والاجتماعات وورش العمل ومن خلال أي فرصة أخرى تفتح لهم المجال أمام التفاعل مع العمال وأصحاب المصلحة.

0.7.4- اشراك الناس

لا يتطلب نظام إدارة الجودة الفعال التزامًا من أعلى مستويات الإدارة فحسب بل يتطلب من الناس الذين ينفذون الإجراءات المتعلقة بالألغام وعملياتها وأنشطتها أن يفهموا أدوارهم ومسؤولياتهم وأن يتمتعوا بالقدرات والمهارات والمعرفة اللازمة لإنجاز مهامهم بموثوقية واتساق.

يستفيد نظام إدارة الجودة الأفضل من خبرة ومعرفة الأشخاص الذين سينفذونه في تحديد العمليات الرئيسية، وتطوير الإجراءات وتحديد الأهداف. ويثير إشراك الناس في تصميم نظام إدارة الجودة وتطويره وتنفيذه ومراجعته واستعراضه، الشعور بالملكية الجماعية كما يساعد في المحافظة على ثقة الموظفين حيال ملائمة النظام وقيمه.

0.7.5- الجنس والتنوع

من المستحيل أن يحقق برنامج الأعمال المتعلقة بالألغام النجاح في تلبية متطلبات أصحاب المصلحة ما لم يعكس الظروف المختلفة ومتطلبات واحتياجات المجموعات من الجنسين ومن مختلف الأعراق. فهذا الإجراء لا يشكل سمة اختيارية من نظام إدارة الجودة، لا بل أساسية لمفهوم الجودة وتعريفها.

0.7.6- نهج العملية

يستند نهج العملية إلى الإقرار بما يلي: من أجل الثقة في جودة المنتج أو المخرج في عملية ما، فمن الضروري الثقة في مدخلات تلك العملية والأنشطة التي تتخللها.

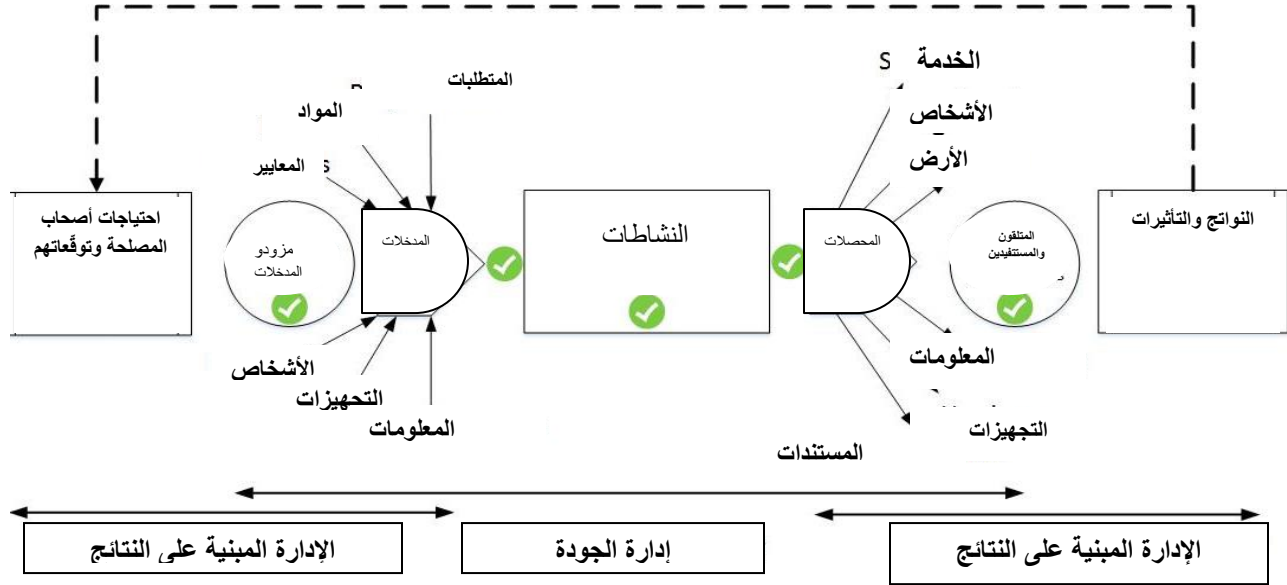
يظهر الرسم ١ عناصر الجودة الرئيسية في عملية معينة والتفاعلات ضمنها. تشير علامة صح إلى فرص المطابقة بما في ذلك:

- أ) تقييم الموردين / مزودي الخدمات (بما في ذلك الاعتماد)؛
- ب) مراقبة جودة مدخلات العملية؛
- ت) المراقبة المستمرة في خلال النشاطات (كما ورد في المعايير الدولية للأعمال المتعلقة بالألغام 07.40)؛
- ث) مراقبة جودة المنتجات قبل إصدارها (بما في ذلك عمليات إتمام تحرير الأراضي)؛ و
- ج) مسح ما بعد تحرير الأراضي للمستفيدين (تقييمات الآثار بعد التطهير ومسح معرفة رضا المستفيدين وإلخ..)

عندما تتفاعل العمليات، تصبح نظامًا.

كما ويظهر الرسم 1 كيفية إحاطة الإدارة المبنية على النتائج لإدارة الجودة. وبالإضافة إلى أي رصد لرضا العملاء/أصحاب المصلحة من بين المستفيدين، تشكل النتائج والآثار الصادرة عن عمليات الأعمال المتعلقة بالألغام ومنتجاتها جزءًا هامًا من الإجراءات المتعلقة بالألغام. فينبغي أن تفيد النتائج والآثار المترتبة على الأعمال المتعلقة بالألغام السابقة الاحتياجات الحالية والمستقبلية وأن تؤثر تأثيرًا مباشرًا على تحسين العمليات المتعلقة بالألغام ومنتجاتها وخدماتها.

ينبغي التعامل مع إدارة الجودة والإدارة المبنية على الجودة على أنهما وحدتان منفصلتان، حتى وإن كانت وظائفها مترابطة جدًا في برنامج الأعمال المتعلقة بالألغام. كما يتعين على مدراء الأعمال المتعلقة بالألغام وعلى السلطات المختصة توخي الحذر في هذا الشأن. وبما أن هذين النهجين يرتبطان ببعضهما البعض ويعتمدان على بعضهما إلى حد ما، من الضروري أن يبقى مدراء برنامج الأعمال المتعلقة بالألغام على مرأى من تأثيرات القرارات المتخذة في نظام معين على نظام آخر.



رسم 1: عناصر العملية والتدفقات والتفاعلات وعلامات التحقق بما في ذلك الأمثلة حول المنخلات والمخرجات

غالبًا ما يكون تعريف الجودة على أنها تلبية لمتطلبات المستهلك (أو الجهة المعنية) ولكن كي نكون دقيقين، لا بدّ لهذه المتطلبات أن تكون ملائمة للأهداف الاستراتيجية الكبرى لبرنامج الأعمال المتعلقة بالألغام أو منظمة الأعمال المتعلقة بالألغام وسياساتها وتوجيهاتها. إذ أنّ تلبية إحدى المتطلبات قد تفي بتعريف الجودة بمعناها الضيق ولكن بالكاد تتمتع بميزة مهمة في السياق الأوسع ما لم تكن تلبية هذا المطلب مصحوبة بمنفعة أو نتيجة أو تأثير إيجابي ومفيد.

من إحدى خصائص المنتجات التي يتم إدارة جودتها، هي ملاءمتها للغرض المُعدّة من أجله. وتركز الإدارة المبنية على النتائج على المسائل المتعلقة بالغرض المرجو وكيف يعرف المدراء أنه قد تمّ الوصول إلى الغرض المرجو. تساعد التفاعلات بين الإدارة المبنية على النتائج وإدارة الجودة على ضمان أن مدراء الأعمال المتعلقة بالألغام يفهمون ويعكسون "الغرض" و"الملاءمة للغرض" في جميع جوانب عمليات الأعمال المتعلقة بالألغام ومنتجاتها وخدماتها.

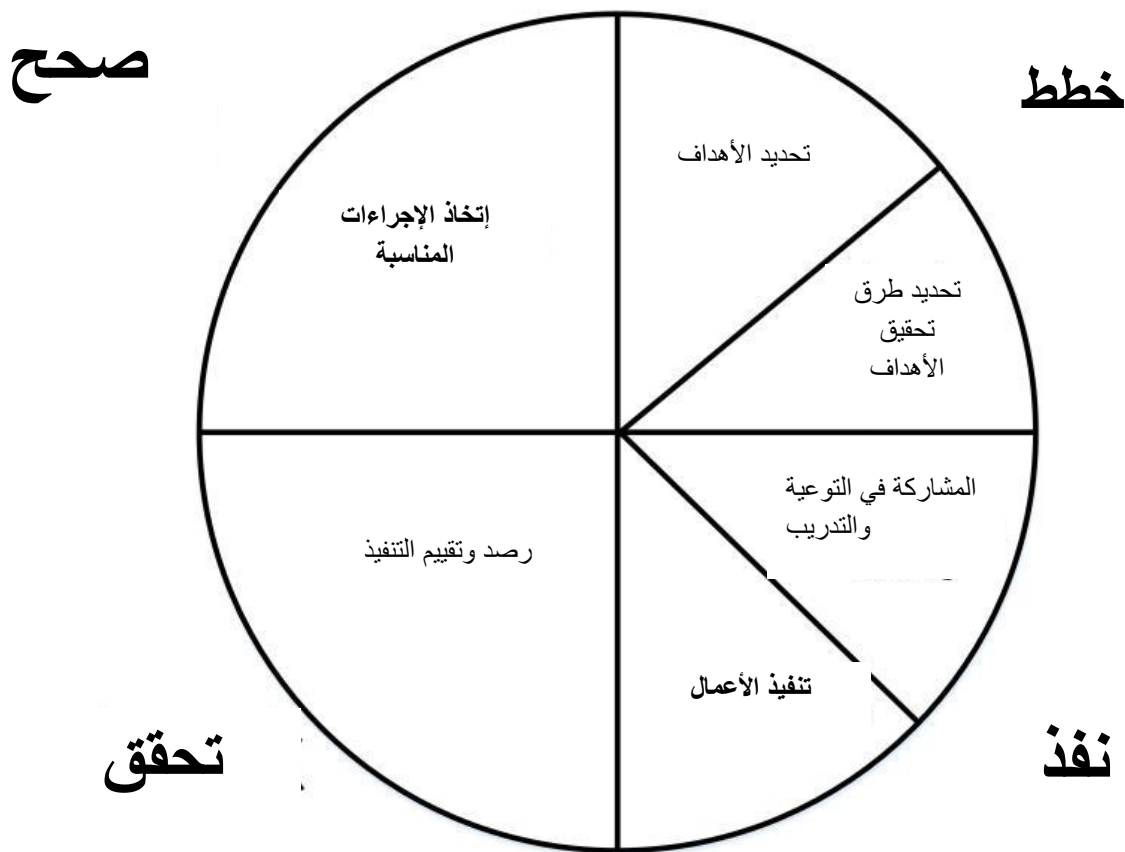
0.7.7- التحسين المستمر

يعتبر مبدأ التحسين المستمر عامل أساسي لأي نظام فعال لإدارة الجودة. كما يعكس المبادئ الأساسية للإلتزام المهني والرغبة الضمنية في إتمام عمل جيد. لا يرتبط التحسين بتحديد المشاكل الموجودة ضمن نظام معين فحسب، بل بتحديد فرص تحسين الأمور كذلك.

تشكّل سلسلة بي دي سي أي (خطط – نفذ – تحقق – صحح) المحفز الأساسي وراء عمليات التحسين المستمر. وتجري هذه السلسلة المذكورة في إطار جميع نشاطات الأعمال المتعلقة بالألغام وعلى جميع المستويات. إذ أنّ مبادئ التحسين المستمر موجودة بالفطرة بالنسبة لمعظم الناس. ففي المنظمات، لا بد أن تتم إدارة عملية التحسين بطريقة منظّمة. فثمة طرق مختلفة لتفسير سلسلة بي دي سي أي، من أشهرها دورة ديمينج/إيشيكاوا (الرسم 2).

لا تخشى منظمات الأعمال المتعلقة بالألغام من العثور على مجالات قابلة للتحسين، فهي ترحّب بالإقتراحات وردود الفعل والملاحظات أيّا كانت مصادرها. وكذلك بالنسبة للسلطات المختصة والمدراء، فهم لا يعاقبون الأشخاص الذين يكتشفون المجالات التي تحتاج للتحسين إنّما يشجعونهم ويستمعون لآرائهم ويعترفون بمهنية العمّال وأصحاب المصلحة الآخرين الذين يسرون نحو الأمام دومًا بفضل إقتراحات التحسين هذه.

من الممكن تطبيق نهج سلسلة بي دي سي أي بشكل سريع وبسيط وقد يشكّل صفقة جيدة استنادًا إلى الظروف وحجم الأنشطة. إنّ عملية التخطيط الإستراتيجي لبرنامج الأعمال المتعلقة بالألغام هي بمثابة نطاق واسع وسلسلة بي دي سي أي طويلة الأمد. أما عملية تحرير الأرض (مع القرارات المتكررة استجابة للمسح التقني وغير التقني والتطهير والتسليم) فتتم على نطاق أصغر وبوقت أقلّ، إذ أنّها بمثابة نموذج عن سلسلة بي دي سي أي للأعمال المتعلقة بالألغام. وتُعتبر طريقة الإستجابة إلى أمر غير مطابق للمعايير خلال الرصد الميداني، فرصة أخرى لتنفيذ سلسلة بي دي سي أي.



رسم 2 : سلسلة ديمنج وإيشيكاوا للتحسين المستمر³

ويمكن العثور على سلسلات مماثلة في جميع الأعمال المتعلقة بالألغام نظرًا لأهميتها القصوى. إذ يتم إجراء التحسين في كل مرة يتم فيها إغلاق سلسلة بي دي سي أي. أما في حال تم ترك هذه السلسلة مفتوحة (بسبب عدم المتابعة)، تضيع فرصة التحسين ومعالجة القصور في نظام الأعمال المتعلقة بالألغام. ويؤثر عدم الاستجابة لفرص التحسين المتاحة سلبًا على دوافع والتزامات هؤلاء العمال وغيرهم من أصحاب المصلحة الذين يدركون فرصة التحسين والفشل في تحقيقه.

لا تتطلب كل فرصة من فرص التحسين إدارة رسمية كاملة، ولكن يتعين على مدراء الأعمال المتعلقة بالألغام والسلطات المختصة ضمان أن الأعمال التي تبرر الإستجابة الفعّالة قد جرى تحديدها واكتشافها داخل النظام واتخاذ الإجراءات المناسبة حيالها.

فالمنظمة الجادة في عملها والتي ترغب في أن يكون الآخرين على بينة من هذه الجدية، عليها تبني مفاهيم التحسين المستمر وتبسيط الضوء عليها وأن تكون مدفوعة في تطبيقها على جميع جوانب عملياتها ومنتجاتها وخدماتها.

³ وُضِعَ فِي الْأَسَاسِ مِنْ قَبْلِ د. ادوارد ديمنج وَجَرِيَ تَحْسِينُهُ فِي مَا بَعْدَ مِنْ قَبْلِ ك. إيشيكاوا.

0.7.8 إتخاذ القرارات المبنية على الأدلة

يُعتبر استخدام الأدلة لدعم اتخاذ القرار أمر أساسي لإدارة الجودة في الأعمال المتعلقة بالألغام. وتنطبق المبادئ نفسها على الأعمال الأساسية المتعلقة بالألغام كتحرير الأراضي، وهي عبارة عن عملية جمع البيانات لدعم عملية صنع القرار التكرارية بشأن الأرض التي لا تزال محفوفة بالمخاطر والأرض التي يمكن تحريرها وإعلانها آمنة.

تتطلب المعايير الدولية للأعمال المتعلقة بالألغام IMAS 07.11 تحرير الأراضي والمسح غير التقني 08.10 والمسح التقني 08.20 تركيزاً مستمراً على جمع الأدلة وتحليلها لدعم عملية صنع قرارات تحرير الأراضي بصورة صحيحة وفعالة. كما يستند مفهوم "كل جهد معقول" إلى استخدام الأدلة لإثبات أن اتخاذ مزيد من الإجراءات في موقع تحرير الأراضي ليس مبرراً بشكل معقول (منطقي).

وسواء أكان مديرو الأعمال المتعلقة بالألغام يقررون أفضل السبل لاستهداف التوعية بالمخاطر وتوجيهها، أو يحددون الإجراءات المناسبة لدعم الضحايا، أو يشاركون في تخطيط أنشطة الأعمال المتعلقة بالألغام وتنفيذها، عليهم استخدام الأدلة المتاحة أولاً لإبلاغ قراراتهم. وفي حال عدم توفر الأدلة، ينبغي اتخاذ الإجراءات الضرورية للحصول عليها.

يركّز رصد منظّمات الأعمال المتعلقة بالألغام على جمع الأدلة وتحليلها من أجل دعم عملية صنع القرار في ما يتعلق بأداء منظّمات الأعمال المتعلقة بالألغام والتحسين المستمر لأنشطة الأعمال المتعلقة بالألغام وعملياتها ومنتجاتها.

إن استخدام الأدلة وتسجيلها لدعم قرارات الأعمال المتعلقة بالألغام ليس فقط ممارسة جيدة في إطار إدارة الجودة، لا بل يلعب أيضاً دوراً هاماً في إدارة المسؤولية وذلك من خلال تقديم أدلة موضوعية تبرهن الامتثال للمعايير وإجراءات التشغيل القياسية، في حال طُلب من صناع القرار تبرير أعمالهم.

0.7.9 إدارة العلاقات

تتضمن الأعمال المتعلقة بالألغام أعداداً هائلة من الأفراد والمنظمات. إذ تتم عملية إدارة الجودة بنجاح عندما يبوح الأفراد والمنظمات بتوقعاتهم إلى الآخرين ويفهمون تلك الخاصة بهؤلاء. وينبغي أن تتمتع المنظمات المدرجة ضمن إطار برنامج الأعمال المتعلقة بالألغام بالأهداف والغايات التي تتماشى وتتوافق مع الحوافز المفيدة للطرفين.

ويتعين إدارة العلاقات بمشاركة جميع أصحاب المصلحة، على الرغم من أن وسائل القيام بذلك تختلف اختلافاً كبيراً تبعاً لأدوار ومستوى مشاركة مختلف أصحاب المصلحة.

ويمكن إدارة العلاقات من خلال وسائل رسمية، مثل العقود والاتفاقات، وبشكل غير رسمي في أثناء تفاعلات العمل العادية.

يميل أصحاب المصالح إلى أن يكونوا مندفعين وداعمين ومؤهلين إذا سنحت لهم الفرصة بالمشاركة في التخطيط والتنفيذ والمراقبة واتخاذ القرارات على النحو المناسب في الأعمال المتعلقة بالألغام.

0.8. إدارة المخاطر والجودة

يعمل قطاع الأعمال المتعلقة بالألغام على استخدام المبادئ والأدوات المنظمة لإدارة المخاطر في جميع الأنشطة وعلى جميع المستويات في إطار برامج الأعمال المتعلقة بالألغام والمنظمات الفردية. تنتج أنظمة إدارة الجودة الرسمية (مثل الأيزو 9001) استخدام نهج إدارة المخاطر والمصطلحات ذات الصلة بشكل أوضح وتتوقع من المنظمات الساعية للحصول على شهادة الجودة القيام بالمثل. تعتبر إدارة الجودة (مثل إدارة البيئة والسلامة) كعملية لإدارة المخاطر. فتتضمن تحديد نواحي عمليات ومنتجات المنظمة التي قد تفشل في تلبية المتطلبات ومن ثم تطوير العمليات وأنظمة المراجعة والمراقبة للتخفيف من احتمال الفشل إلى مستوى مقبول.

وتجدر الإشارة إلى أن المخاطر والفرص مرتبطة بشكل وثيق. تصادف منظمات الأعمال المتعلقة بالألغام فرصاً عدة لتحسين المنتجات والخدمات التي تقدمها ولتحسين مدى تلبية متطلبات أصحاب المصلحة. إذ تساعد مبادئ التحسين المستمر المنظمات على الإستجابة لفرص التحسين على جميع المستويات.

تعرف المخاطر بـ "أثر عدم اليقين على الأهداف" (دليل الأيزو 2009:73). ويعبر عادةً عن المخاطر بالإشارة إلى "الجمع ما بين احتمال وقوع الخطر ودرجة حدته" (IMAS 04.10 ودليل الأيزو 1999:51). والوسيلة الرئيسية للحد من عدم اليقين، في أي حالة أو ظرف، تكمن في جمع المعلومات الكافية وتحليلها.

0.9. العلاقات مع نظم الإدارة الأخرى

ترتبط إدارة البيئة والسلامة ارتباطاً وثيقاً بالجودة، وبالأنشطة التقنية للأعمال المتعلقة بالألغام كالمسح والتطهير والتخلص من الذخائر المتفجرة وتدمير المخزون. تعرض أنظمة إدارة الصحة والسلامة المهنية مثل معيار السلامة والصحة المهنية OHSAS 18001 وأنظمة إدارة البيئة، مثل الأيزو 14001، ميزات عديدة مماثلة لتلك الخاصة بأنظمة إدارة الجودة.

أما بالنسبة للمنظمات التي تختار الحصول على شهادة مقابل معايير إدارة السلامة والبيئة، فعليها استخدام الوسائل الموجودة في نظام إدارة الجودة على نطاق واسع (كمراجعة الإدارة والإستجابة لعدم المطابقة ومراقبة الوثائق).

تعالج منظمات الأعمال المتعلقة بالألغام متطلبات إدارة البيئة والسلامة والصحة المهنية (S&OH) ضمن إجراءات التشغيل القياسية التي تشكل جزءاً أساسياً من نظام إدارة الجودة في الأعمال المتعلقة بالألغام.

يفصل معيار IMAS 10.10 المتطلبات العامة للسلامة والصحة المهنية أما معيار IMAS 10.70 فيعالج المتطلبات المتعلقة بحماية البيئة.

ويسترشد نظام إدارة الجودة بجوانب من السياق الاستراتيجي، تنعكس في الخطط الاستراتيجية الوطنية للأعمال المتعلقة بالألغام، وكذلك على المستوى التنظيمي. كما ينبغي أن يكون نظام إدارة الجودة متناسقاً مع أسمى أهداف وغايات المنظمة أو البرنامج. وفي الوقت نفسه، تطبق مبادئ إدارة الجودة عند وضع خطة استراتيجية. وسواء استخدمت سلسلة بي دي سي أي لقيادة التطوير أو التنفيذ أو التقييم أو تحسين خطة استراتيجية أو للتأكد من أن الوثائق الاستراتيجية تلبية متطلبات أصحاب المصلحة، تبقى إدارة الجودة سمة هامة من سمات عملية الإدارة الإستراتيجية الجيدة.

0.10. إدارة الجودة على مستويات مختلفة ضمن برنامج الأعمال المتعلقة بالألغام

وعلى الرغم من أن مبادئ إدارة الجودة قابلة للتطبيق عالمياً تقريباً، عبر أنشطة مختلفة، وعلى مستويات مختلفة داخل منظمة أو برنامج، إلا أنه يوجد بعض الاختلافات المهمة التي ينبغي أخذها بعين الاعتبار عند السعي لتطبيق إدارة الجودة على مستوى البرنامج ككل. ويتم تصميم أنظمة إدارة الجودة كالأيزو 9001 بشكل عام بهدف تطبيقها على هيكل تنظيمي إداري واضح.

وفي الحالات التي لا يوجد فيها مثل هذا الهيكل أو في حال الاعتماد على الإجماع بدلاً من التوجيه، كتطبيقه على برنامج الأعمال المتعلقة بالألغام بأكمله، قد ترغب السلطات في النظر في تطبيق نهج إضافية بالإضافة إلى الإدارة المبنية على النتائج.⁴

⁴ كنظام إدارة التعاون Capacity Works، الموضوع من قبل الجمعية الألمانية للتعاون الدولي (GIZ)

إدارة الجودة في الأعمال المتعلقة بالألغام

1- النطاق

يوفر هذا النموذج التوجيهات اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة في منظمات وبرامج الأعمال المتعلقة بالألغام. وهو معد في المقام الأول لتطبيقه من قبل السلطات الوطنية للأعمال المتعلقة بالألغام (NMAAs) والمراكز الوطنية للأعمال المتعلقة بالألغام (MACs)، إنما مبادئه تبقى صالحة، وينبغي استخدامها لتشكّل الأساس لنظام إدارة الجودة الداخلية التي تستخدمها منظمات الأعمال المتعلقة بالألغام والوكالات الحكومية في تلك البلدان حيث تمارس وزارة الدفاع أو وزارة الداخلية السلطة حصرياً على الأمن المادي وإدارة المخزونات وعلى إدارة سلامة الذخيرة وعلى عمليات تدمير الأسلحة الصغيرة والخفيفة.

إن قرار السلطات الوطنية للأعمال المتعلقة بالألغام القاضي بتبني نظام إدارة الجودة في البرنامج الوطني للأعمال المتعلقة بالألغام لا يلغي بأي شكل من الأشكال ضرورة إدارة المنظمات المنفذة للأعمال المتعلقة بالألغام لجودة خدماتها ومنتجاتها. ينبغي أن يكون نظام إدارة الجودة الخاص بالمنظمة المنفذة للأعمال المتعلقة بالألغام متسقاً مع متطلبات إدارة الجودة في برنامج الأعمال المتعلقة بالألغام.

يجب استخدام هذا المعيار بالاقتران مع المعايير الدولية للأعمال المتعلقة بالألغام IMAS 07.40.

2- المراجع

ترد قائمة بالمراجع المعيارية في المرفق (أ). والمراجع المعيارية هي عبارة عن وثائق مهمة لكل ما اشار اليه المرجع في هذا المعيار والتي تشكل جزءاً منه.

3- المصطلحات والتعريفات والاختصارات

ويرد مسرد كامل لجميع المصطلحات والتعاريف والاختصارات المستخدمة في المعايير الدولية للأعمال المتعلقة بالألغام IMAS 04.10.

وفي المعايير الدولية للأعمال المتعلقة بالألغام، تستخدم عبارة "ينبغي" و"يجوز" للإشارة إلى درجة الامتثال المقصودة. ويتوافق هذا الاستخدام مع اللغة المستخدمة وفقاً للمنظمة الدولية للمعايير (الأيزو) والإرشادات. (أ) تستخدم كلمة " يجب" للإشارة إلى المتطلبات، والطرق، والمواصفات الواجب تطبيقها من أجل التلاؤم مع المعيار.

(ب) تُستخدم "ينبغي" للإشارة إلى المتطلبات أو الأساليب أو المواصفات المفضلة؛ و

(ت) تُستخدم "يمكن" للإشارة إلى الطريقة أو مجموعة الإجراءات الممكنة.

في سلسلة المعايير الخاصة ب IMAS، تستعمل الكلمات "يجب"، "ينبغي" و"يمكن" للدلالة على الدرجة المطلوبة للإمتثال. لا يتغير هذا الاستخدام مع تغير اللغة المستعملة في المعايير والمبادئ التوجيهية للمنظمة الدولية للمعايير (إيزو).

أما مصطلح "السلطة الوطنية للأعمال المتعلقة بالألغام (NMAA)" فيشير إلى الهيئات أو الجهات الحكومية المعنية بتنظيم الأعمال المتعلقة بالألغام وإدارتها وتنسيقها في كل بلد متضرر من الألغام.

ملاحظة: في ظل غياب السلطة الوطنية للأعمال المتعلقة بالألغام، قد تتولى منظمة الأمم المتحدة أو بعض الهيئات الدولية الأخرى المعترف بها كافة مسؤولياتها أو البعض منها والقيام ببعض وظائفها أو جميعها.

إن منظمة الأعمال المتعلقة بالألغام هي عبارة عن "أي منظمة (حكومية، أو عسكرية، أو تجارية أو غير حكومية أو مدنية) مسؤولة عن تنفيذ مشاريع أو مهام الأعمال المتعلقة بالألغام. قد تكون منظمة الأعمال المتعلقة بالألغام مقولاً رئيسياً أو مقولاً من الباطن أو مستشاراً أو عميلاً" IMAS 04.10 المؤرخ في أيار/مايو 2013.

تشكل "الوحدة الفرعية" جزءاً من منظمة الأعمال المتعلقة بالألغام، معتمداً من الناحية التشغيلية لإدارة نشاط محدد أو أكثر كالمسح التقني والتطهير اليدوي والتخلص من الذخائر المتفجرة والتوعية بشأن مخاطر الألغام وإعطاء الأولوية للمهام.

الجودة في الأعمال المتعلقة بالألغام: هي "الدرجة التي تستوفي فيها خدمات الأعمال المتعلقة بالألغام أو منتجاتها أو مخرجاتها الشروط المطلوبة".

العملية: هي "مجموعة من الأنشطة المترابطة والمتفاعلة التي تستعمل المدخلات للحصول على النتيجة المرجوة" (الأيزو 9000:2015).
المدخلات هي "الموارد اللازمة لعملية ما أو تدخل كالعنصر البشري والمال والمواد والمعدات والمعلومات والطاقة".

المخرجات: هي "نتيجة العملية" (الأيزو 9000:2015). وتتضمن المخرجات "المنتجات والبضائع والخدمات الأساسية الناتجة عن تدخل إنمائي؛ كما قد تتضمن أيضاً التغييرات الناتجة عن التدخل والمتعلقة بتحقيق النتائج (مسرد منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للمصطلحات الرئيسية في التقييم والإدارة المبنية على النتائج).

النتائج: هي "الآثار المحتملة في الأجلين القصير والمتوسط لمخرجات التدخل" (مسرد منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي للمصطلحات الرئيسية في التقييم والإدارة المبنية على النتائج).

الآثار: هي "الآثار الإيجابية والسلبية، الأولية والثانوية الطويلة الأجل التي ينتجها تدخل إنمائي، بصورة مباشرة أو غير مباشرة، مقصودة أو غير مقصودة" (مسرد منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي للمصطلحات الرئيسية في التقييم والإدارة المبنية على النتائج).

إدارة الجودة: هي "الإدارة المتعلقة بالجودة". وقد تشمل وضع سياسات الجودة وأهدافها بالإضافة إلى العمليات لتحقيق هذه الأهداف من خلال التخطيط وضمان الجودة ومراقبتها وتحسينها (الأيزو 9000:2015).

ضمان الجودة: هو "جزء من إدارة الجودة يركز على توفير الثقة بتحقيق متطلبات الجودة" (الأيزو 9000:2015). وإنّ ضمان الجودة هو عبارة عن عملية بناء الثقة المبنية على الأدلة باحتمال تلبية متطلبات

الجودة. كما يشمل ضمان الجودة جميع الأنشطة الإستباقية التي تتولاها أي منظمة بهدف زيادة الثقة في احتمال تلبية المتطلبات.

مراقبة الجودة: هي "جزء من إدارة الجودة يركز على تلبية متطلباتها وشروطها" (الأيزو: 9000:2015).
السؤال الذي يُطرح دومًا هو "هل حصلنا على ما نريد؟".

المهارة: هي "القدرة على تطبيق المعرفة والمهارات لتحقيق النتائج المرجوة". (الأيزو: 9000:2015).

التحسين: هو "نشاط تحسين الأداء" لتعزيز الأداء. (الأيزو: 9000:2015).

الإمتثال: هو "تحقيق المتطلبات". أما عدم الإمتثال فهو "عدم تحقيق المتطلبات". (الأيزو: 9000:2015).

الطرف المعني: هو الشخص أو المنظمة التي يمكن أن تؤثر على قرار أو نشاط الأعمال المتعلقة بالألغام أو تتأثر به أو تتصور تأثيرها به (الأيزو: 9000:2015). ويُطلق على الطرف المعني في مجال الأعمال المتعلقة بالألغام، اسم "صاحب المصلحة". إذ تجدر الإشارة إلى أنه قد تم استخدام مصطلح "صاحب المصلحة" في هذا المعيار.

4- الغرض

يقضي الهدف الرئيسي لإدارة الجودة في الأعمال المتعلقة بالألغام بتوفير الثقة (للمستفيدين ومنظمة الأعمال المتعلقة بالألغام والسلطة الوطنية لمكافحة الألغام والجهات المانحة وأصحاب المصالح الآخرين) بأنه قد تم تلبية معايير الجودة أو تجاوزها وأن منتجات الأعمال المتعلقة بالألغام وخدماتها قد "أوفت بالغرض".

5- السياق

على منظمات الأعمال المتعلقة بالألغام تحديد الجوانب الداخلية والخارجية المرتبطة بالاتجاه الاستراتيجي المرجو وتقييمها التي تؤثر على النشاطات والمخرجات والنتائج المرجوة من نشاط الأعمال المتعلقة بالألغام.
(أ) يتعلق السياق الداخلي بأنشطة وموارد وهيكل وقيم وثقافة ومعرفة وأداء أي منظمة أو برنامج للأعمال المتعلقة بالألغام.
(ب) أما السياق الخارجي للأعمال المتعلقة بالألغام، فيتعلق بالجوانب السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتقنية والبيئية والقانونية ذات الصلة بالمنظمة أو البرنامج على مختلف المستويات المحلية والإقليمية والوطنية والدولية.
يجب أن يتضمن تحليل سياق الإجراءات المتعلقة بالألغام تقييمًا للاتجاهات الرئيسية المهمة بالنسبة للبرنامج أو المنظمة.

6- الإحتياجات والتوقعات

ينبغي تحديد إحتياجات أصحاب المصلحة وتوقعاتهم وتحليلها وتقييمها وإدراجها بشكل مناسب في نظام إدارة الجودة. كما ويضم أصحاب المصلحة في برنامج الأعمال المتعلقة بالألغام، على سبيل المثال لا الحصر:
(أ) السلطات الوطنية للأعمال المتعلقة بالألغام (NMAAs)؛

- (ب) مراكز الأعمال المتعلقة بالألغام (MACs)، التي تتضمن عناصر إدارة الجودة؛
(ت) المستفيدين؛
(ث) هيئات رصد الجودة؛
(ج) منظمات إدارة الجودة؛
(ح) الوزارات والوكالات الحكومية؛
(خ) المؤسسات الدولية؛
(د) الجهات المانحة الدولية؛
(ذ) المستثمرين التجاريين والمطورين العقاريين؛
(ر) ضحايا الألغام؛
(ز) أصحاب الأراضي ومستخدميها؛ و
(س) المجتمعات المحلية والمجتمع وعامة الناس من نساء ورجال وفتيات وفتيان.

7- الجنس والتنوع

يجب على نظام إدارة الجودة الأخذ بعين الاعتبار الاحتياجات المختلفة والمتطلبات الخاصة بالمجموعات الجنسية والعرقية المتنوعة.

على نظام إدارة الجودة جمع البيانات المتعلقة بالجنس والعرق وعرضها وتحليلها في جميع أوجه مهام التخطيط وتحديد الأولويات والتنفيذ والرصد والتقييم والنقد. وكذلك ينبغي استخدام البيانات المصنفة حسب نوع الجنس والعمر.

8- نطاق نظام إدارة الجودة

- يتم تحديد وتوثيق نطاق نظام إدارة الجودة في ضوء:
(أ) محتوى منظمة/برنامج الأعمال المتعلقة بالألغام؛
(ب) احتياجات أصحاب المصالح وتوقعاتهم؛ و
(ت) منتجات وخدمات ومخرجات منظمة/برنامج الأعمال المتعلقة بالألغام.

ولدى تحديد نطاق نظام إدارة الجودة، ينبغي على السلطات المختصة والمدراء الأخذ بعين الاعتبار الحاجة إلى الربط ما بين نظام إدارة الجودة والأنظمة الأوسع للإدارة المبنية على النتائج، بما في ذلك النتائج المراد تحقيقها والنتائج والآثار الناجمة عن الأعمال المتعلقة بالألغام.

9- منتجات الأعمال المتعلقة بالألغام

- يجب تحديد منتجات الأعمال المتعلقة بالألغام من قبل سلطات/مدراء الأعمال المتعلقة بالألغام وذلك في ما يتعلق بعملياتها. وكحد أدنى، يجب أن تخضع منتجات الأعمال المتعلقة بالألغام إلى إدارة الجودة:
(أ) الأراضي المحررة (إلغائها/مخفظة/و/أو مطهرة)؛
(ب) تفكيك القنابل والتخلص من الذخائر المتفجرة (تدميرها ونقلها وبيعها، إلخ)؛
(ت) البيانات والمعلومات والتقارير؛
(ث) اليد العاملة مجندة ومدربة؛

- (ج) معدات الأعمال المتعلقة بالألغام التي تمّ شراؤها؛
(ح) الأطراف الصناعية وتقويم العظام؛
(خ) لوازم التوعية من مخاطر الألغام؛
(د) تجهيز خطوط لنزع السلاح (الذخائر والأسلحة الصغيرة والخفيفة)؛ و
(ذ) والمنتجات الأخرى التي تحددها سلطات / مدراء الأعمال المتعلقة بالألغام باعتبارها متعلقة بنطاق عملياتها.

10- عمليات الأعمال المتعلقة بالألغام

- على سلطات/مدراء الأعمال المتعلقة بالألغام تحديد جميع العمليات المرتبطة بعملياتها وتوثيقها. كحد أدنى، يجب أن يتضمن نظام إدارة الجودة عمليات تتعلق بما يلي:
- (أ) تسليم المنتجات/الخدمات إلى المستخدمين النهائيين/المستفيدين بما في ذلك:
- تحرير الأراضي؛
 - التوعية من المخاطر (مثلاً: المواد وتبادل المعلومات)؛
 - مساعدة الضحايا (مثلاً: تصنيع الأطراف الاصطناعية)؛
 - إدارة المخزونات؛
- (ب) الدعم المباشر للعمليات التي تقدم منتجات/خدمات بما في ذلك:
- التخطيط، وتحديد الأولويات والمهام؛
 - التوظيف والتدريب؛
 - إدارة المشتريات والمعدات؛ و
 - إدارة المعلومات.
- (ت) الجوانب الهامة الأخرى لعمليات المنظمة/البرنامج، والأنشطة والمخرجات والأهداف كما تحددها السلطات/المدراء المختصون.

يجب توثيق كل عملية ضمن نظام إدارة الجودة بما في ذلك:

- (ث) عنوان/مرجع مُحدد للعملية؛
(ج) المدخلات والمخرجات المرتبطة بالعملية؛
(ح) التفاعل بين العمليات وترتيب هذه التفاعلات؛
(خ) مؤشرات الفعالية والكفاءة المرتبطة بالنظام؛ و
(د) تحديد الجهة التي تقع على عاتقها مسؤولية وسلطة تنفيذ العملية.

يمكن توثيق العمليات كإجراءات تشغيل قياسية.

11- القيادة والالتزام

يعتمد النجاح في تطوير نظام إدارة الجودة واعتماده وتنفيذه وتحسينه المستمر على القيادة والالتزام المستمرين من قبل أعلى الجهات داخل المنظمة/البرنامج.

يجب على السلطات والمديرين:

- أ) وضع سياسة الجودة وتوثيقها والحفاظ عليها؛
- ب) وضع أهداف الجودة وتوثيقها والحفاظ عليها بما يتوافق مع التوجه الاستراتيجي العام والسياق الذي تعمل به المنظمة؛
- ت) رصد واستعراض التقدم المحرز وأداء نظام إدارة الجودة واتخاذ إجراءات عند الضرورة لضمان تحقيق أهداف الجودة؛
- ث) دمج نظام إدارة الجودة في الأهداف الاستراتيجية الأوسع للمنظمة/البرنامج ونظام الإدارة المبنية على النتائج؛
- ج) ضمان توفر الموارد الكافية للحفاظ على نظام إدارة الجودة؛
- ح) إبلاغ أهمية التوافق مع متطلبات نظام إدارة الجودة؛ و
- خ) ضمان الحفاظ على سلامة نظام إدارة الجودة كلما تم التخطيط للتغيير وتنفيذه.

يجب على السلطات والمدراء أن يضمنوا تركيز المنظمة/البرنامج على تحديد احتياجات المستخدمين النهائيين والمستفيدين وغيرهم من أصحاب المصالح وفهمها وتلبيتها.

12- سياسة الجودة

يجب وضع سياسة جودة الأعمال المتعلقة بالألغام وتوثيقها. كما يجب على سياسة جودة الأعمال المتعلقة بالألغام أن:

- أ) تكون مناسبة للغرض والوظائف والأهداف الاستراتيجية لمنظمة/برنامج الأعمال المتعلقة بالألغام
- ب) تشمل الالتزام بتلبية المتطلبات المعمول بها بما في ذلك:
 - المعايير الوطنية للأعمال المتعلقة بالألغام (NMAS)؛
 - المعايير الدولية للأعمال المتعلقة بالألغام (IMAS) في حال غياب المعايير الوطنية للأعمال المتعلقة بالألغام؛
 - المبادئ التوجيهية التقنية الدولية بشأن الذخيرة (IATGs)، عند الإقتضاء؛
 - وغيرها من الاتفاقيات والقوانين والمعاهدات والأنظمة والمعايير الوطنية والدولية المنطبقة.
- ت) تشمل الالتزام بتحسين المستمر لعمليات الأعمال المتعلقة بالألغام وإجراءاتها ومنتجاتها ، فضلاً عن نظام إدارة الجودة؛ و
- ث) توفر إطاراً لوضع أهداف الجودة.

يجب تبليغ هذه السياسة وفهمها من قبل جميع أولئك الذين لديهم وظائف ومسؤوليات ضمن أنشطة البرنامج / المنظمة. كما ينبغي إتاحة سياسة الجودة لجميع أصحاب المصالح.

13- تحديد الأهداف

يجب على منظمات و/أو برامج الأعمال المتعلقة بالألغام تحديد أهداف الجودة ذات الصلة والتي يمكن تحقيقها على أن تكون:

- أ) متوافقة مع سياسات الجودة التابعة للمنظمة و/أو البرنامج،
- ب) قابلة للقياس؛

- ت) مرصودة ومنقحة ومحدثة؛
- ث) متبادلة بين عدة أطراف؛ و
- ج) شاملة للجوانب المتعلقة برضا أصحاب المصالح.

يجب على منظمات الأعمال المتعلقة بالألغام أن تحدد الأهداف التشغيلية المرغوبة التي تسعى لتحقيقها في مجال الأنشطة التابعة لها والتي:

- أ) تعكس المتطلبات التشغيلية المعمول بها؛
- ب) تكون قياسية؛ و
- ت) تسمح برصد الأداء مقابل المواعيد النهائية والجدول الزمني والميزانيات والمعايير الأخرى بالشكل الملائم؛

14- تخطيط نظام إدارة الجودة

عند التخطيط لنظام إدارة الجودة، يجب على السلطات/المدراء المعنيين إتخاذ التدابير لضمان أن نظام إدارة الجودة قادر على تحقيق النتائج المرجوة بما في ذلك:

- أ) فهم متطلبات وتوقعات أصحاب المصالح في الأعمال المتعلقة بالألغام؛
- ب) منع عدم الإمتثال أو خفضه؛ و
- ت) تعزيز الأداء.

يجب أن يشمل التخطيط لنظام إدارة الجودة:

- أ) الأعمال التي سيتم تحقيقها؛
- ب) الموارد اللازمة؛
- ت) الشخص المسؤول؛
- ث) وقت إتمام العمل؛ و
- ج) كيفية مراقبة وتقييم أداء نظام إدارة الجودة.

عند إجراء تغييرات في نظام إدارة الجودة، يجب على السلطات و/أو المدراء:

- أ) تحديد سبب التغييرات؛
- ب) تحديد العواقب المحتملة للتغييرات؛
- ت) ضمان استمرار النزاهة في نظام إدارة الجودة؛
- ث) ضمان توافر الموارد المناسبة لتطبيق التغييرات؛ و
- ج) إبلاغ المسؤولين والسلطات بأي تغيير يحصل.

15- موارد الأعمال المتعلقة بالألغام

15.1- عام

يجب توفير الموارد الكافية لأداء المهام، بما في ذلك مهام إدارة الجودة اللازمة للحفاظ على الثقة بسلامة خدمات ومنتجات الأعمال المتعلقة بالألغام وكفاءتها وفعاليتها.

15.2- العنصر البشري

- يجب على سلطات ومدرء الأعمال المتعلقة بالألغام:
- (أ) تحديد متطلبات الكفاءة اللازمة لأداء عمليات ومنتجات الأعمال المتعلقة بالألغام، بما فيها تلك المتعلقة بالأمن المادي وإدارة المخزونات وإدارة سلامة الذخيرة وتدمير الأسلحة الصغيرة والخفيفة.
 - (ب) تأكيد كفاءة الموظفين على أساس المستوى العلمي والتدريب و/أو الخبرة؛
 - (ت) التدخل عند الضرورة لضمان كفاءة الموظفين من خلال التوظيف أو النقل أو التدريب الإضافي؛
 - (ث) ضبط فعالية التدريب؛ و
 - (ج) الاحتفاظ بالسجلات اللازمة للتدريب والكفاءة.

- يجب أن يكون عمال الأعمال المتعلقة بالألغام على علم بـ:
- (أ) سياسة الجودة؛
 - (ب) أهداف الجودة ذات الصلة بوظائفهم الوظيفية؛
 - (ت) أهمية أدوارهم ومسؤولياتهم في ما يتعلق بجودة عمليات الأعمال المتعلقة بالألغام وخدماتها ومنتجاتها؛ و
 - (ث) آثار الجودة والسلامة لعدم الإمتثال لنظام إدارة الجودة.

15.3- المعدات

- يجب على سلطات ومدرء الأعمال المتعلقة بالألغام:
- (أ) تحديد التجهيزات اللازمة لتنفيذ العمليات بشكل آمن وتقديم منتجات وخدمات كفوءة وفعالة في مجال الأعمال المتعلقة بالألغام؛
 - (ب) تحديد المتطلبات وإعلام المزودين بها وتنفيذ عمليات الشراء؛
 - (ت) ضمان الكشف على المعدات عند الإستلام للتأكد ما إذا كانت تتوافق والمتطلبات؛
 - (ث) وضع جداول الصيانة وفقاً لتوصيات الشركة المصنعة وحسب ما تقتضيه الظروف والشروط السائدة؛
 - (ج) ضمان إجراء تدريب كامل لمشغلي المعدات؛
 - (ح) ضمان اختبار المعدات قبل استعمالها؛
 - (خ) ضمان الضوابط والمراجعات والاختبارات التشغيلية للتأكد على استمرار عمل وملاءمة المعدات؛
 - (د) ضمان وضع إشارة على المعدات غير المطابقة للمواصفات أو عزلها لتجنب استخدامها غير المقصود؛
 - (ذ) ضمان إجراء الإصلاحات اللازمة أو التخلص من المعدات غير المطابقة للمواصفات؛ و
 - (ر) الاحتفاظ بملفات المعدات وفقاً لنوعها وقيمتها وأهميتها.

15.4- المعلومات

- يجب على سلطات ومدرء الأعمال المتعلقة بالألغام:
- (أ) تحديد المعلومات الضرورية لتوفير إجراءات أمانة وفعالة في مجال الأعمال المتعلقة بالألغام؛

- (ب) وضع السياسات والإجراءات اللازمة حسب الإقتضاء لضمان أن المعلومات المتعلقة بمجال الأعمال المتعلقة بالألغام قابلة للجمع و/أو الوصول إليها من قبل منظمات وأصحاب المصالح في مجال الأعمال المتعلقة بالألغام؛
- (ت) ضمان أن المعلومات الضرورية قد تمّ جمعها وتحليلها ونشرها من قبل الأشخاص المؤهلين طبقاً للمتطلبات (على شكل معايير وسياسات وإجراءات تشغيل قياسية وأشكال ونماذج وإلخ.)؛
- (ث) إدارة المعلومات المتعلقة بالأعمال المتعلقة بالألغام وفقاً لـ IMAS 05.10؛
- (ج) الاحتفاظ، وتأمين، وحماية، والقيام بنسخ إضافية عن المعلومات المتعلقة بالأعمال المتعلقة بالألغام؛
- (ح) ضمان توفر المعلومات عن الأعمال المتعلقة بالألغام لأصحاب المصالح في الوقت المناسب وبطريقة يسهل الوصول إليها؛
- (خ) تحديد فرص التحسين المستمر المتعلقة بمعلومات الأعمال المتعلقة بالألغام وإدارتها، والاستجابة لها؛ و
- (د) طلب ردود الفعل من مستخدمي المعلومات المتعلقة بالألغام لتحديد مستويات رضا المستهلكين.

إذا لزم الأمر، على سلطات الأعمال المتعلقة بالألغام السعي لوضع تشريعات وصكوك قانونية أخرى مناسبة لضمان توافر المعلومات حول الأعمال المتعلقة بالألغام من مصادر موثوقة.

كما ينبغي على سلطات ومدراء الأعمال المتعلقة بالألغام تحديد وتنفيذ السياسات والعمليات والممارسات المناسبة المرتبطة بالمعلومات المتعلقة بالأعمال المتعلقة بالألغام التي تزيد الشفافية والمساءلة والتي تسهل عملية وصول أصحاب المصالح إلى المعلومات عند الطلب.

16- البنية التحتية وبيئة العمل

- يجب على سلطات ومدراء الأعمال المتعلقة بالألغام ضمان ملائمة المباني والمعدات (من بينها المواد الطبية) والبرمجة والنقل لأنشطة الأعمال المتعلقة بالألغام الآمنة والفعالة.
- كما يجب على سلطات ومدراء الأعمال المتعلقة بالألغام ضمان أن بيئة العمل في هذا المجال ملائمة لتنفيذ عمليات الأعمال المتعلقة بالألغام بشكل آمن وفعال.
- يجب على بيئة العمل، بالقدر الذي تسمح به الظروف:
- (أ) أن تكون آمنة؛
- (ب) أن تكون غير تمييزية وتصادمية؛
- (ت) ألا تسبب التوتر؛ و
- (ث) أن تكون مريحة؛

وبطبيعة الأعمال المتعلقة بالألغام، قد يجري العمل في ظلّ ظروف صعبة. لذلك، يجب على سلطات ومدراء الأعمال المتعلقة بالألغام أخذ التدابير المنطقية والمعقولة، في أي وقت كان، لتلبية متطلبات هذا المعيار نسبةً لبيئة العمل.

وكحد أدنى، على منظمات ومدراء الأعمال المتعلقة بالألغام أن يضمنوا مطابقة عمليات الأعمال المتعلقة بالألغام للمعايير الدولية للأعمال المتعلقة بالألغام IMAS 10 (السلامة والصحة المهنية في الأعمال المتعلقة بالألغام).

وفي الظروف التي يوجد فيها سبب للاعتقاد بأن ظروف العمل قد تؤثر سلباً على سلامة و/أو نوعية العمليات والمنتجات المتعلقة بالألغام، ينبغي على سلطات ومدراء الأعمال المتعلقة بالألغام اتخاذ تدابير إضافية لمعالجة الحالة أو تعليق العمليات إلى أن تسود الظروف الملائمة.

17- عمليات الأعمال المتعلقة بالألغام

17.1- متطلبات منتجات وخدمات الأعمال المتعلقة بالألغام

يجب أن تحدد منظمات وبرامج الأعمال المتعلقة بالألغام متطلبات منتجات وخدمات الأعمال المتعلقة بالألغام داخل نطاق عملياتها. وخلال تحديد المتطلبات، يجب أن تأخذ منظمات ومديري الأعمال المتعلقة بالألغام بعين الاعتبار:

- (أ) المعايير المعمول بها؛
- (ب) اتفاقيات التفويض؛
- (ت) القوانين المعمول بها وغيرها من التشريعات؛
- (ث) عقود العمل، مذكرات التفاهم وغيرها من الاتفاقيات؛
- (ج) خطط وأوامر عمل وتوجيه تشغيلي آخر؛ و
- (ح) الطلبات والأفضليات التي يحددها المستفيدون وأصحاب المصالح.

17.2- التخطيط لعمليات ومنتجات وخدمات الأعمال المتعلقة بالألغام

يجب أن يتم التخطيط لعمليات الأعمال المتعلقة بالألغام ومراقبتها بالدرجة المطلوبة لتلبية المتطلبات وللحفاظ على ثقة الأطراف المعنية في سلامة وجودة عمليات الأعمال المتعلقة بالألغام ومنتجاتها وخدماتها. يجب على التخطيط التشغيلي للأعمال المتعلقة بالألغام أن:

- (أ) يستند إلى معلومات محدثة وهامة؛
- (ب) يعكس متطلبات الأهداف المتفق عليها؛
- (ت) يكون متسقاً مع الجودة والسياسات الأخرى؛
- (ث) يحدد النشاطات المرجوة؛
- (ج) يحدد الموارد؛
- (ح) يحدد الأدوار والمسؤوليات؛
- (خ) يحدد الإعتبارات بحسب الجنس والعرق؛
- (د) يعكس الإعتبارات البيئية؛
- (ذ) يحدد الأهداف المستهدفة وتواريخ الإنهاء؛
- (ر) يصف كيف ستتم مراقبة وتقييم النتائج؛ و
- (ز) يتم توثيقه.

يجب على سلطات ومدراء الأعمال المتعلقة بالألغام اتخاذ إجراءات فعالة للوصول إلى المعلومات اللازمة للتخطيط أو جمعها أو الحصول عليها بطريقة أخرى. يتعين على سلطات ومديري الأعمال المتعلقة بالألغام اتخاذ الإجراءات المناسبة والفعالة لضمان إتاحة جميع المعلومات اللازمة للتخطيط الفعال في مجال الأعمال المتعلقة بالألغام لأصحاب المصالح المعنيين.

17.3-مراقبة عمليات ومنتجات وخدمات الأعمال المتعلقة بالألغام

- يتعين على سلطات ومدراء الأعمال المتعلقة بالألغام ضمان مطابقة العمليات والمنتجات والخدمات للمتطلبات. تتضمن طرق التحقق من المطابقة على سبيل المثال لا الحصر:
- (أ) تفويض مزودي الخدمات والمنتجات (وفقاً لـ IMAS 07.30)؛
 - (ب) تقييم الموردين من خلال الاستبيانات و/أو الزيارات إلى مباني أو مكاتب الموردين؛
 - (ت) مراجعة أداء المزود السابق؛
 - (ث) مراقبة أداء المزود (وفقاً لـ IMAS 07.40)؛ و/أو
 - (ج) مراقبة المنتج الذي يقدمه المورد (وفقاً لـ IMAS 07.40).
- يتم تحديد مستوى المراقبة على أساس:
- (ح) أهمية سلامة وجودة العملية أو الخدمة أو المنتج الذي تم تقديمه؛ و
 - (خ) فعالية نظام إدارة الجودة الخاص بالمزود.

- يتعين ضمان مستوى الامتثال عينه في ما يتعلق بالعمليات والخدمات والمنتجات المقدمة من الخارج بالإضافة إلى تلك المقدمة من داخل منظمة/برنامج الأعمال المتعلقة بالألغام. إن العمليات والخدمات والمنتجات المقدمة من الخارج هي التي:
- (د) سيتم إدراجها في منتجات وخدمات الأعمال المتعلقة بالألغام الخاصة بالبرنامج/المنظمة؛ و
 - (ذ) سيتم تقديمها مباشرة إلى المستفيدين بإسم برنامج/منظمة الأعمال المتعلقة بالألغام.
- يجب أن تخضع عمليات الأعمال المتعلقة بالألغام والخدمات والمنتجات ذات الصلة بمسح الذخائر المتفجرة أو إزالتها أو تدميرها أو إدارتها إلى اعتماد من قبل السلطة الوطنية المناسبة (وفقاً لـ IMAS 07.30).
- في حال عدم تأسيس عمليات تفويض رسمية، يجب على السلطة المختصة اتخاذ الإجراءات اللازمة للتأكد من كفاءة منظمة الأعمال المتعلقة بالألغام في تنفيذ العمليات والخدمات والمنتجات وتسليمها.
- يجب على سلطات و/أو مدراء الأعمال المتعلقة بالألغام الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة اللازمة لإثبات مطابقة العمليات والخدمات والمنتجات المقدمة من الخارج للمواصفات المنصوص عليها.

17.4- تحديد وتعقب المنتجات والعمليات المتعلقة بالألغام

- يجب أن تكون موارد ومنتجات ومواد الأعمال المتعلقة بالألغام قابلة للتحديد وتابعة للمستوى الضروري لـ:
- (أ) الحفاظ على ثقة أصحاب المصلحة في سلامة وجودة خدمات ومنتجات الأعمال المتعلقة بالألغام؛
 - (ب) تحديد المنتجات غير المطابقة للمواصفات؛
 - (ت) دعم تحليل السبب الجذري في حال عدم المطابقة للمواصفات؛
 - (ث) السماح بالتحليل التشغيلي لفعالية وكفاءة عمليات ومنتجات الأعمال المتعلقة بالألغام؛ و
 - (ج) دعم التحسين المستمر لعمليات ومنتجات وخدمات الأعمال المتعلقة بالألغام.
- يجب أن تكون منتجات وموارد الأعمال المتعلقة بالألغام، كحد أدنى، قابلة للتحديد وتابعة لـ:

- (ح) الأراضي المحررة: المحددة والمعينة؛
(خ) فرق المسح والتطهير، وأعضاء هذه الفرق: محددة ومتعقبة للمهام والمواقع؛
(د) معدات وأصول المسح والتطهير (أجهزة الكشف عن مواقع الألغام، وكلاب الكشف عن الألغام، وأنظمة حيوانات الكشف الأخرى، وآليات ميكانيكية لإزالة الألغام): محددة وتابعة للمهام والمواقع؛
(ذ) تدمير الذخائر المتفجرة المعثور عليها ونقلها أو معالجتها أو تخزينها: المحددة نسبة للنوع والجودة والموقع (وفقاً للحد الأدنى من متطلبات جمع البيانات في الـ IMAS 07.11 و IMAS 08.10 و IMAS 08.20 والمبادئ التوجيهية التقنية الدولية بشأن الذخيرة المنطبقة)؛
(ر) الأجهزة التعويضية المقدمة لضحايا الألغام/الذخائر غير المنفجرة: المحددة والتابعة للمستخدمين؛ و
(ز) التوعية من مخاطر الألغام ومخلفات الحرب القابلة للإنفجار: المحددة والتابعة لموقع التسليم.
- ينبغي تنفيذ إجراءات تحديد وتتبع إضافية و/أو مفصلة حيثما تبرر متطلبات أصحاب المصالح والشروط والظروف السائدة القيام بذلك.

17.5- ضوابط العمليات

- يجب أن تطبق الضوابط المناسبة على عمليات الأعمال المتعلقة بالألغام لضمان توافقها مع المتطلبات، من ضمنها:
- (أ) العنصر البشري: التحقق من الكفاءات واللياقة البدنية وتوافر اليد العاملة بأعداد كافية؛
(ب) المعدات: التحقق من توفر الأداء المناسب:
- معتمد/مقبول (عند الإقتضاء)؛
 - مكتمل؛
 - مفيد؛
 - مختبر قبل الإستعمال وخلال وبعد؛
- (ت) التوثيق: إنّ إجراءات وتعليمات العمل والنماذج متوفرة في الموقع وفي مستوى الإصدار الحالي؛ و
(ث) التدابير: إنّ مؤشرات الأداء والفعالية والكفاءة والمواعيد النهائية والأهداف وما إلى ذلك، موضوع ومفهومة في الموقع؛
(ج) التدابير: تقرر مؤشرات والمواعيد النهائية وأهداف الأداء الفعال وتستننتج في موقع العمل.

يجب، في المقام الأول، تطبيق الضوابط على العمليات من قبل منظمات الأعمال المتعلقة بالألغام في ما يتعلق بعملياتها الخاصة باستخدام وظائف الإشراف والرقابة الداخلية المناسبة.

كما يتعين على الوكالات الخارجية أن تقوم بمراقبة إضافية لأداء العمليات وفقاً للمعايير الدولية للأعمال المتعلقة بالألغام IMAS 07.40.

17.6- الإفراج عن المنتج

- يجب على منظمات/برامج الأعمال المتعلقة بالألغام تنفيذ إجراءات للتحقق من الوفاء بالمتطلبات قبل إصدار المنتجات إلى المستفيدين. كما يتعين عليها أن تحتفظ بمعلومات موثقة عن الإفراج عن منتجات الأعمال المتعلقة بالألغام بما في ذلك أدلة على الامتثال للمتطلبات. يجب أن تكون المعلومات الموثقة، كحد أدنى، تابعة لـ:
- (أ) تسليم المنتجات من قبل المنظمة؛

(ب) مسؤولية المنظمة بفحص جودة المنتج؛ و
(ت) إصدار تصريح بتفويض الشخص.

ترد تفاصيل المتطلبات الخاصة بتحرير الأراضي في المعايير الدولية في الأعمال المتعلقة بالألغام
IMAS 08.30.

17.7- ضبط المنتجات غير المطابقة للمواصفات

لا يجوز الإفراج عن المنتج إذا وجد أي شك حول مطابقته للمواصفات. إذ يجب تحديد المنتج غير المطابق للمواصفات ومنع الإفراج عنه عن غير قصد.
وفي حال العثور على أي منتج غير مطابق للمواصفات أو اشتبه في أنه غير متطابق للمواصفات، يجب اتخاذ التدابير اللازمة بموجب المعايير الدولية للأعمال المتعلقة بالألغام IMAS 07.40 التي تعكس طبيعة عدم المطابقة وأهميتها بالنسبة لثقة أصحاب المصالح وسلامتهم وتأثيرها ضمن نظام إدارة الجودة على:
(أ) فصل المنتج غير المطابق للمواصفات أو وضع علامة عليه للتأكد من أنه لن يتم الإفراج عنه بطريقة غير مقصودة؛
(ب) تصحيح عدم المطابقة إذا أمكن؛ و
(ت) منع تكرار عدم المطابقة.

قد تتضمن الإجراءات الأخرى:

- (أ) إعادة المنتج إلى المزود؛
- (ب) إعلام مستلم المنتج المقصود وأصحاب المصالح المعنيين مثل الجهات المانحة؛ و
- (ت) الاتفاق مع المستلم المقصود على إطلاق المنتج من دون أي إجراءات إضافية⁵.

17.8- أنشطة ما بعد التسليم

بعد تسليم منتجات وخدمات الأعمال المتعلقة بالألغام، يجب على السلطات والمدراء:

- (أ) التحقق من استيفاء المتطلبات؛
- (ب) التحقق من أي نتائج سلبية أو غير مرغوبة واتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع تكرارها؛ و
- (ت) تحليل بيانات الأداء بهدف دعم عمليات التحسين المستمر.

يجب الحصول على ردود فعل أصحاب المصالح كجزء من عمليات رصد أداء منتجات الأعمال المتعلقة بالألغام. كما يجب أن يتم مراقبة أداء منتجات الأعمال المتعلقة بالألغام على المدى الطويل وفقاً للمعايير الدولية للأعمال المتعلقة بالألغام IMAS 07.40 من خلال:

- (ث) تحليل البيانات المحفوظة في أنظمة إدارة المعلومات المتعلقة بالألغام؛
- (ج) تحليل البيانات المستمدة من أنظمة إدارة المعلومات الخارجية نسبةً لبرنامج الأعمال المتعلقة بالألغام (مثل الأنظمة الصحية الوطنية)؛ و
- (ح) إجراء استطلاعات استباقية للمواقع والمناطق حيث جرى إصدار المنتج للعملاء في وقت سابق.

⁵ معروفة أيضاً بإسم "قبول تحت التنازل" بموجب شروط الأيزو للجودة (أيزو 9000: 2015).

18- تبادل المعلومات والمشاركة

يتعين على منظمات/برامج الأعمال المتعلقة بالألغام أن تتواصل مع العمال المعنيين والمستفيدين والجهات المانحة والسلطات وأصحاب المصالح الآخرين:

(أ) لتوفير المعلومات المتعلقة بمنتجات وخدمات الأعمال المتعلقة بالألغام؛

(ب) لضمان الوعي ودرجة الفهم اللازمين للأعمال المتعلقة بالألغام؛

(ت) عند تخطيط ومراجعة نظام إدارة الجودة؛

(ث) وفقاً لما تقتضيه الاتفاقيات والمعاهدات والمعايير وإجراءات التشغيل القياسية والاتفاقيات والعقود؛

(ج) عند إعداد الاستفسارات والعقود والمهام بما في ذلك التغييرات؛ و

(ح) بهدف الحصول على ردود فعل أصحاب المصالح والرد عليها.

يجب تحديد شكل ومحتوى وتواتر التواصل على أساس علاقة كل من أصحاب المصالح مع منظمة/برنامج الأعمال المتعلقة بالألغام.

ويجب على سلطات ومدراء الأعمال المتعلقة بالألغام جمع وتبادل المعلومات والخبرات والموارد المرتبطة بهذه الأعمال مع أصحاب المصالح المعنيين.

كما على سلطات ومدراء الأعمال المتعلقة بالألغام أن تتسم بالشفافية والمساءلة في عمليات الاتصال الخاصة بالأعمال المتعلقة بالألغام التي تتفق مع القيود القانونية والتجارية.

كما يجب أن يشمل التخطيط وتنفيذ ورصد الأعمال المتعلقة بالألغام مشاركة العمال وأصحاب المصالح المعنيين.

يجب أن تسعى السلطات ومدراء الأعمال المتعلقة بالألغام إلى إقامة علاقات تعاونية بدلاً من مواجهة الشركاء الآخرين في مجال الأعمال المتعلقة بالألغام والمزودين وأصحاب المصالح.

19- التوثيق

يجب أن يتم توثيق نظام إدارة الجودة في الأعمال المتعلقة بالألغام طبقاً لهذا المعيار وأن يتضمن وثائق إضافية حسب الضرورة من أجل تنفيذ/تسليم العمليات والإجراءات المتعلقة بالألغام بشكل آمن وفعال. وفي خلال تحديد مستوى التوثيق، يجب على سلطات ومدراء الأعمال المتعلقة بالألغام أن يأخذوا في عين الاعتبار:

(أ) حجم منظمة/برنامج الأعمال المتعلقة بالألغام؛

(ب) نسبة تعقيد عمليات الأعمال المتعلقة بالألغام المنفذة من قبل المنظمة/البرنامج؛

(ت) نسبة تعقيد التفاعلات بين عمليات الأعمال المتعلقة بالألغام داخل المنظمة/البرنامج وأصحاب المصالح الخارجيين؛ و

(ث) كفاءة الموظفين.

وكحد أدنى، يجب أن تتضمن وثائق جودة الأعمال المتعلقة بالألغام ما يلي:

- (ج) سياسة الجودة؛
- (ح) أهداف الجودة؛
- (خ) مخرجات مراجعة الإدارة والنتائج؛
- (د) إجراءات التشغيل القياسية المناسبة لنطاق أنشطة الأعمال المتعلقة بالألغام؛
- (ذ) إجراءات الجودة والسلامة والإدارة البيئية التي قد تشكل جزءاً من هيكل إجراءات التشغيل القياسية؛

(ر) السجلات التشغيلية على النحو الذي تقتضيه المعايير الدولية/الوطنية السارية ومعايير إجراءات التشغيل القياسية؛
 (ز) سجلات ضمان ومراقبة الجودة وفقاً لما هو محدد ضمن نظام إدارة الجودة؛
 (س) سجلات عدم المطابقة للمواصفات والإجراءات التصحيحية وفقاً للمعايير الدولية للأعمال المتعلقة بالألغام
 IMAS 07.40؛

(ش) سجلات ردود فعل أصحاب المصالح؛
 (ص) سجلات وتقارير تشغيلية أخرى حسبما تقتضيه السلطات/المدراء المعنيون؛ و
 (ض) سجلات أخرى مطلوبة لتلبية متطلبات أصحاب المصالح.

يجب أن تكون وثائق الأعمال المتعلقة بالألغام:

- (ط) محددة بشكل دقيق و/أو موصوفة؛
- (ظ) مصممة بالشكل المناسب (اللغة، القوالب، وسائل الإعلام، إلخ)؛ و
- (ع) مراجعة وموافق عليها من قبل السلطة/المدير المناسب(ة).
- يتعين على سلطات/مدراء الأعمال المتعلقة بالألغام ضمان:
- (غ) إتاحة وثائق الأعمال المتعلقة بالألغام للاستخدام متى وحيثما دعت الحاجة إلى ذلك؛
- (ف) تحديث الوثائق الصادرة من الخارج؛
- (ق) التحكم في التغييرات المتأتية على الوثائق للتأكد من أن النسخة الحالية فقط هي قيد الاستخدام؛ و
- (ك) حماية وتخزين وحفظ وثائق الأعمال المتعلقة بالألغام بالشكل المناسب.

إن الغرض من توثيق الأعمال المتعلقة بالألغام هو إبلاغ المعلومات. وعلى سلطات ومدراء الأعمال المتعلقة بالألغام لدى تقييم جودة وثائق الأعمال المتعلقة بالألغام والنظر في مدى ملاءمتها للغرض، أن يأخذوا بعين الاعتبار:

- الوضوح – استعمال اللغة المناسبة وفقاً للقراء المستهدفين؛
- الإكتمال – مدى تناول الوثيقة لجميع النقاط والمواضيع ذات الصلة؛ و
- الإيجاز – مدى عدم اشتغال الوثيقة على مواد غير ضرورية أو مواد متوفرة بالفعل في وثائق أخرى.

يجب الاحتفاظ بوثائق الأعمال المتعلقة بالألغام لفترة تتوافق مع:

- التشريعات المعمول بها (في البلد المضيف وفي البلد الذي تسجلت فيه منظمة الأعمال المتعلقة بالألغام)؛
- المعايير الوطنية للأعمال المتعلقة بالألغام؛ و/أو
- متطلبات الجهات المانحة، والعميل وأصحاب المصالح الآخرين.

تتمتع الوثائق المتعلقة بتحرير الأراضي (ملغاة وأو مخفّضة و/أو مطهّرة) بأهمية خاصة وينبغي أن تخضع لأرشفة رسمية طويلة الأجل في البلد المضيف. وكذلك ينبغي أن تتخذ منظمات الأعمال المتعلقة بالألغام والمؤسسات الدولية المرتبطة بها إجراءات إضافية مناسبة للتأكد من بقاء وثائق تحرير الأراضي متاحة بغض النظر عن الأحداث الجارية في البلد المضيف.

20- الأداء

20.1- المراقبة والتحليل والتقييم

تعتبر مراقبة الأداء عاملاً مهماً في أي نظام لإدارة الجودة. إذ يجب أن تقوم منظمة/برنامج الأعمال المتعلقة بالألغام بتحديد:

- أ) ما يجب مراقبته وقياسه؛
- ب) طرق المراقبة والقياس والتحليل والتقييم؛
- ت) الوقت المناسب لمراقبة عمليات الأعمال المتعلقة بالألغام ومنتجاتها؛
- ث) كيفية تحليل نتائج مراقبة الأعمال المتعلقة بالألغام ووقتها.

وينبغي تنفيذ مراقبة في نظام إدارة الجودة في مجال الأعمال المتعلقة بالألغام وفقاً لمتطلبات IMAS 14.10 لمراقبة منظمات الأعمال المتعلقة بالألغام.

- وبالتالي، يجب استخدام نتائج هذا الرصد لتحديد:
- أ) مدى تلبية هذه المنتجات والخدمات للمتطلبات؛
 - ب) درجة رضا أصحاب المصالح؛
 - ت) أداء نظام إدارة الجودة؛
 - ث) فعالية التخطيط وترتيب الأولويات والمهام؛
 - ج) فعالية مهام إدارة المخاطر؛ و
 - ح) أداء المزودين الخارجيين (إذا كان ذلك منطبقاً).

ينبغي أن يراعي تقييم التدخلات في الأعمال المتعلقة بالألغام، متطلبات المعيار IMAS 14.10. وينبغي النظر في نتائج هذه التقييمات في خلال المراجعات الإدارية لنظام إدارة الجودة.

20.2- تدقيق الجودة

تُعتبر مراجعة الجودة نموذجاً خاصاً من أنشطة الرصد وتنطوي على درجة من الشكليات التي قد تكون أقل وضوحاً في أثناء أنشطة الرصد الروتينية. ينبغي على منظمات الأعمال المتعلقة بالألغام تنفيذ برنامج للمراجعة الداخلية لنظام إدارة الجودة وفقاً للمرفق باء الوارد في معيار IMAS 07.40. ويمكن لبرامج الأعمال المتعلقة بالألغام (وكذلك الجهات المانحة والعملاء التجاريين وغيرهم من مموّلي الأعمال المتعلقة بالألغام) تنفيذ برنامجاً للمراجعة الخارجية للحسابات بشأن منظمات الأعمال المتعلقة بالألغام وفقاً للمرفق (باء) من معيار IMAS 07.40.

21- التحسين

قد تنشأ فرص لتعزيز الأداء في أي وقت ويمكن تحديدها من قبل أي شخص كان. ويجب على سلطات/مدراء الأعمال المتعلقة بالألغام تنفيذ تدابير لتشجيع العمال والمدراء وغيرهم من أصحاب المصلحة على إطلاع المدراء المعنيين على أوجه عدم التطابق الحقيقية أو المحتملة وإلى فرص التحسين الأخرى. يجب على منظمات/برامج الأعمال المتعلقة بالألغام إنشاء عمليات تهدف إلى تحديد فرص تحسين نظام إدارة الجودة وعمليات ومنتجات وخدمات الأعمال المتعلقة بالألغام والعمل عليها وتقييمها.

يجب إدارة التحسينات من خلال تصحيح حالات عدم المطابقة للمواصفات أو الوقاية منها أو خفض نسبتها طبقاً للمعيار IMAS 07.40 وكذلك الأمر بالنسبة لآثارها غير المرغوبة.

22- المراجعة الإدارية

ينبغي أن تقوم الإدارة العليا لمنظمات/برامج الأعمال المتعلقة بالألغام بمراجعات إدارية على فترات زمنية مناسبة لضمان استمرار فعالية وملاءمة ومواءمة نظام إدارة الجودة للأهداف الاستراتيجية للمنظمة/البرنامج. ينبغي إجراء مراجعات الإدارة على الأقل سنوياً أو بصورة أكثر تواتراً، وذلك بحسب الظروف والشروط السائدة.

- على مراجعات الإدارة أن تأخذ في الاعتبار:
- (أ) وضع الأعمال الناجمة عن مراجعات سابقة؛
 - (ب) التغييرات في سياق الأعمال المتعلقة بالألغام والمرتبطة بنظام إدارة الجودة؛
 - (ت) الأداء في نظام إدارة الجودة الذي يتضمن:

- رضا أصحاب المصالح
- مدى تحقيق أهداف الجودة
- أداء العمليات والمنتجات والخدمات
- عدم المطابقة للمواصفات وعمليات التصحيح
- نتائج الرصد والقياس والتدقيق والتقييم
- أداء المزودين الخارجيين

(ث) أداء الموارد؛ و

(ج) فرص التحسين.

يجب أن تتضمن مراجعة الجودة القرارات والأعمال ذات الصلة بـ :

(ح) فرص التحسين؛

(خ) التغييرات في نظام إدارة الجودة؛ و

(د) احتياجات الموارد، ومدى ملاءمتها وكفاءتها.

ويجب أن تحدد القرارات الصادرة عن المراجعة الإدارية الإجراءات التي ستتخذ، ومن سيكون المسؤول وموعد اكتمال العمل ومدى فعالية تنفيذ هذا العمل.

يجب إبلاغ العمال والمدراء وأصحاب المصالح بنتائج المراجعة الإدارية.

23- المسؤوليات

23.1- السلطة الوطنية للأعمال المتعلقة بالألغام NMAA

- يجب على هذه السلطة، أو أي منظمة أخرى تنوب عنها:
- (أ) وضع سياسة الجودة الخاصة ببرنامج الأعمال المتعلقة بالألغام ونشرها والحفاظ عليها؛
 - (ب) التأكد من أن المنظمات العاملة في إطار برنامج الأعمال المتعلقة بالألغام تحدد أهداف الجودة المناسبة؛
 - (ت) تحديد المعايير الوطنية وتوفير المبادئ التوجيهية لإدارة الجودة في منظمات ونشاطات الأعمال المتعلقة بالألغام؛
 - (ث) إنشاء واعتماد وتدقيق هيئة (أو هيئات) رصد الجودة وفقاً لمتطلبات معيار IMAS 07.40؛
 - (ج) مراجعة جودة أداء برامج الأعمال المتعلقة بالألغام على فترات لا تزيد عن اثني عشر شهراً؛ و
 - (ح) ضمان اتخاذ إجراءات المتابعة المناسبة في ضوء استنتاجات وتوصيات مراجعة إدارة الجودة في برامج الأعمال المتعلقة بالألغام.

23.2- مركز الأعمال المتعلقة بالألغام

- يجب على مركز الأعمال المتعلقة بالألغام:
- (أ) إنشاء نظام فعال وموثق لإدارة الجودة والحفاظ عليه؛
 - (ب) وضع سياسة للجودة تتماشى مع نطاق الأنشطة الخاصة بها ومع سياسة الجودة في أي برنامج للأعمال المتعلقة بالألغام؛ و
 - (ت) تحديد أهداف الجودة بما يتماشى مع سياسة الجودة الخاصة بها.

- يجب على مراكز الأعمال المتعلقة بالألغام، أو أي هيئة تشغيلية تنوب عنها، أن:
- (ث) تتمتع بالتفويض من قبل السلطة الوطنية للأعمال المتعلقة بالألغام للعمل كهيئة رصد؛ و
 - (ج) مراقبة منظمات الأعمال المتعلقة بالألغام وفقاً للمعيار IMAS 07.40.

23.3- منظمات الأعمال المتعلقة بالألغام

- يجب على منظمات الأعمال المتعلقة بالألغام:
- (أ) إنشاء نظام فعال وموثق لإدارة الجودة والحفاظ عليه؛
 - (ب) وضع سياسة للجودة تتماشى مع نطاق الأنشطة الخاصة بالمنظمة ومع سياسة الجودة في أي برنامج للأعمال المتعلقة بالألغام؛ و
 - (ت) تحديد أهداف الجودة بما يتماشى مع سياسة الجودة الخاصة بالمنظمة.
 - (ث) تطبيق ممارسات الإدارة وإدارة الجودة والإجراءات التشغيلية التي تؤدي إلى أنشطة الأعمال المتعلقة بالألغام التي تلبي أو تتجاوز المعايير المتفق عليها والمحددة (تكون عادةً تابعة للمعايير الوطنية للأعمال المتعلقة بالألغام، المعايير العالمية للأعمال المتعلقة بالألغام أو المبادئ التوجيهية التقنية الدولية بشأن الذخيرة)، والتي تلبي أيضاً أو تتجاوز المتطلبات المحددة في العقد واتفاقية الاعتماد وغيرها من الاتفاقات الرسمية ذات الصلة والقواعد والأنظمة المعمول بها؛

ج) الحفاظ على الوثائق وضمان دقتها وصحتها وتوفرها (بما في ذلك إجراءات التشغيل القياسية وغيرها من الإجراءات الخطية) بالإضافة إلى صحة ودقة التقارير والتسجيلات (بما فيها تقارير الجودة والرصد الداخلي) وغيرها من البيانات المتعلقة بأنشطتها طبقاً للمعيار IMAS 07.40.

وفي حال غياب السلطة الوطنية للأعمال المتعلقة بالألغام أو أي سلطة مشابهة لها، يجب أن تتولى منظمة الأعمال المتعلقة بالألغام مسؤوليات إضافية، بما في ذلك:

ح) الاتفاق مع الجهات المانحة (أو العميل أو المستهلك) على نظام لإدارة جودة أنشطة الأعمال المتعلقة بالألغام؛ و
خ) مساعدة الدولة المضيفة في خلال تأسيس سلطة وطنية للأعمال المتعلقة بالألغام في صياغة المعايير الوطنية لإدارة الجودة.

23.4- الجهات المانحة والعملاء وأصحاب المصلحة الآخرين

ينبغي على المنظمات المتعاقدة أو الممولة لعمليات الأعمال المتعلقة بالألغام أن:

- أ) تحدد وتوافق على متطلبات خدماتها ومنتجاتها ومخرجاتها بشكل واضح وصريح لا يشكل الالتباس بالنسبة لمنظمات الأعمال المتعلقة بالألغام؛ و
- ب) تشمل تفاصيل متطلبات إدارة الجودة الوطنية أو في حال غياب السلطة الوطنية للأعمال المتعلقة بالألغام، فعلية أن تشمل تفاصيل المتطلبات المحددة من قبل الأمم المتحدة أو أي هيئة دولية أخرى مناسبة.

المرفق أ (المعايير) المراجع

وتشكل الوثائق التالية، المشار إليها في نص هذا المعيار، جزءاً من أحكامه. وقد لا تشمل هذه المراجع التعديلات اللاحقة أو الطباعات المنقحة للمعايير المبينة أدناه. إذ تنطبق على هذا المعيار المراجع غير المؤرخة، والطبعة الأخيرة من الوثيقة المعيارية. يحتفظ أعضاء المنظمة الدولية للمعايير (الأيزو) واللجنة الكهروتقنية الدولية (IEC) بسجلات الأيزو أو المعايير الأوروبية المعمول بها حالياً:

المصطلحات والتعاريف؛	IMAS 04.10 (أ)
إدارة المعلومات في الأعمال المتعلقة بالألغام؛	IMAS 05.10 (ب)
تحرير الأراضي؛	IMAS 07.11 (ت)
اعتماد منظمات إزالة الألغام؛	IMAS07.30 (ث)
مراقبة منظمات الأعمال المتعلقة بالألغام؛	IMAS 07.40 (ج)
المسح غير التقني؛	IMAS 08.10 (ح)
المسح التقني؛	IMAS 08.20 (خ)
توثيق معاملات المسح؛	IMAS 08.30 (د)
متطلبات التطهير؛	IMAS 09.10 (ذ)
السلامة والصحة المهنية – المتطلبات العامة؛	IMAS 10.10 (ر)
السلامة والصحة المهنية – حماية البيئة؛ و	IMAS 10.70 (ز)
دليل تقييم تدخلات الأعمال المتعلقة بالألغام.	IMAS 14.10 (س)