



Doc 9973
AN/486

دليل تقديم المساعدة لضحايا حوادث الطيران وأسرهم

اعتمده الأمين العام
ونشر بموجب سلطته

الطبعة الأولى — ٢٠١٣

منظمة الطيران المدني الدولي



Doc 9973
AN/486

دليل تقديم المساعدة لضحايا حوادث الطيران وأسرهم

اعتمده الأمين العام
ونشر بموجب سلطته

الطبعة الأولى — ٢٠١٣

منظمة الطيران المدني الدولي

تتشر هذه الوثيقة في طبعات منفصلة باللغات العربية والاسبانية
والانجليزية والروسية والصينية والفرنسية
منظمة الطيران المدني الدولي
999 University Street, Montréal, Quebec, Canada H3C 5H7

للحصول على معلومات عن تقديم طلبات الشراء والاطلاع على جميع أسماء
وكلاء البيع وبائعي الكتب، يرجى زيارة الموقع التالي للايكاو www.icao.int

الوثيقة رقم **Doc 9973**، دليل تقديم المساعدة لضحايا حوادث الطيران وأسرهه
Order Number: 9973
ISBN 978-92-9249-529-9

© ICAO 2014

جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز استنساخ أي جزء من هذا المنشور أو
تخزينه في نظام لاسترجاع الوثائق أو تداوله في أي شكل من الأشكال، بدون
إذن مكتوب سلفاً من منظمة الطيران المدني الدولي

التعديلات

تعلن التعديلات في ملاحق كتالوج الايكاو للمطبوعات. ويمكن الاطلاع على الكتالوج وملاحقه في موقع الايكاو على الإنترنت www.icao.int. والجدول أدناه مخصص لتسجيل هذه التعديلات.

سجل التعديلات والتصويبات

التصويبات		
أدخل بواسطة	التاريخ	الرقم

التعديلات		
أدخل بواسطة	التاريخ	الرقم

تمهيد

حوادث الطيران هي حوادث غير متوقعة وعادة ما تكون مفاجئة. وقد أدى الاهتمام بالأشخاص الذين يعانون الحزن والإحساس بالفقد نتيجة لهذه الحوادث إلى تزايد جهود صناعة الطيران بغرض إيجاد وسائل تتيح تلبية احتياجات الضحايا وأسرهم في الوقت المناسب.

وقد قامت الجمعية العمومية لمنظمة الطيران المدني الدولي (الإيكاو) في دورتها الثانية والثلاثين المنعقدة في أكتوبر ١٩٩٨ بدراسة موضوع مساعدة ضحايا حوادث الطيران وأسرهم. وفي أعقاب المداولات، أقرت الجمعية القرار A32-7 الذي ينص، من جملة أشياء، على ما يلي :

- ينبغي لدولة وقوع الحادث أن تتخذ الإجراءات الكفيلة بتلبية أهم احتياجات المتضررين من حوادث الطيران المدني؛
- ينبغي أن ترمي سياسة منظمة الطيران المدني الدولي (الإيكاو) إلى كفالة أن تراعي الإيكاو والدول المتعاقدة لديها الحالة الذهنية والبدنية والمعنوية لضحايا حوادث الطيران المدني وأسرهم، وأن تلبى ما يتطلبه ذلك؛
- من الضروري للإيكاو والدول المتعاقدة لديها أن تسلم بأهمية إبلاغ أسر الضحايا بحوادث الطيران المدني في حينها، والعثور على الضحايا بسرعة والتعرف عليهم بدقة، وتسليم أمتعتهم الشخصية، وتوفير المعلومات الدقيقة لأفراد أسرهم؛
- تضطلع حكومات المواطنين الذين يقعون ضحايا لحوادث الطيران المدني بدور إبلاغ أسر الضحايا ومساعدتهم؛
- من الضروري توفير الدعم لأفراد أسر ضحايا حوادث الطيران المدني، أيا كان مكان وقوع الحادث، والإسراع بنشر الدروس المستفادة من مقدمي الدعم، بما في ذلك الإجراءات والسياسات الفعالة، على الإيكاو والدول المتعاقدة الأخرى لتحسين عمليات الدعم المقدم من الدول لأسر الضحايا؛
- يعد تنسيق القواعد التي تنظم تلبية احتياجات ضحايا حوادث الطيران المدني وأسرهم كذلك واجبا إنسانيا ومهمة اختيارية لمجلس الإيكاو مشار إليها في المادة ٥٥ (ج) من اتفاقية شيكاغو؛
- ينبغي للدول أن توفر حلا متجانسا لمعاملة ضحايا حوادث الطيران المدني وأسرهم؛
- غالبا ما يكون الناقل الجوي المعني بحادث الطيران المدني مؤهلا أكثر من غيره لمساعدة الأسري في أعقاب وقوع الحادث مباشرة؛
- لأفراد أسر ضحايا حوادث الطيران المدني احتياجات ومشاعر إنسانية أساسية، بغض النظر عن مكان وقوع الحادث والموطن الأصلي للضحايا؛
- سيواصل الرأي العام تركيز اهتمامه على إجراءات التحقيق التي تتخذها الدول، وكذلك على جوانب الاهتمام الإنساني لحوادث الطيران المدني.

ولذلك فقد عمدت الجمعية العمومية إلى:

- مناشدة الدول المتعاقدة أن تؤكد مجددا التزامها بدعم ضحايا حوادث الطيران المدني وأفراد أسرههم؛
- حث الدول المتعاقدة على أن تقوم على الفور، بالتعاون مع الايكاو والدول الأخرى، باستعراض وإعداد وتنفيذ القواعد والبرامج الرامية إلى دعم ضحايا حوادث الطيران المدني وأفراد أسرههم؛
- حث الدول التي لديها قواعد وبرامج لمعالجة شؤون ضحايا حوادث الطيران المدني وأسرههم على إتاحتها للايكاو، نظرا لإمكانية الاستعانة بها في مساعدة الدول الأخرى؛
- حث المجلس على وضع مواد يمكن أن تتضمن قواعد وتوصيات تنصّ على ضرورة أن تُعد الدول المتعاقدة وناقلوها الجويون قواعد وبرامج لدعم ضحايا حوادث الطيران المدني وأفراد أسرههم.

وقد أعرب المؤتمر الدولي للقانون الجوي الذي عُقد في مونتريال في الفترة من ١٠ إلى ٢٨ من مايو ١٩٩٩ في قراره الثاني عن تسليمه بالنتائج المفجعة التي تسفر عنها حوادث الطائرات. وأعرب المؤتمر كذلك عن إدراكه لمحنة ضحايا هذه الحوادث وأسرههم وعن أنه يأخذ في الحسبان احتياجاتهم العاجلة. ولذلك فقد حث المؤتمر الناقلين الجويين على دفع مبالغ مسبقة، دون إبطاء، استنادا إلى الاحتياجات الاقتصادية العاجلة لضحايا حوادث الطائرات وأسرههم. كما شجع المؤتمر الدول الأطراف في اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي، التي تم اعتمادها في ٢٨ مايو ١٩٩٩ في مونتريال، (الوثيقة 9740 Doc)، على اتخاذ التدابير الملائمة بموجب القانون الوطني لحث الناقلين الجويين على القيام بهذا العمل.

وفي عام ٢٠٠١، واستجابة لأحكام قرار الجمعية العمومية ٣٢-٧، أصدرت الايكاو الكتاب الدوري رقم Cir 285 المعنون *إرشادات لمساعدة ضحايا حوادث الطيران وأسرههم*. وفي عام ٢٠٠٥ تمت إضافة أحكام إلى الملحق التاسع - *التسهيلات*، من أجل تسريع عملية دخول أفراد أسر ضحايا حوادث الطيران دولة وقوع الحادث.

وفي ١٦ مارس ٢٠١٢، وافق المجلس في الاجتماع العاشر من دورته رقم ١٩٥ على إنشاء فرقة عمل معنية بمساعدة ضحايا حوادث الطيران وأسرههم (AVPTF) بغرض إعداد وثيقة سياسات عامة بشأن تقديم المساعدة لضحايا حوادث الطيران وأسرههم. وقد صدرت هذه الوثيقة التي تحمل اسم *سياسات الايكاو بشأن تقديم المساعدة لضحايا حوادث الطيران وأسرههم* (الوثيقة 9998 Doc) في مايو ٢٠١٣.

والوثيقة التي بين أيدينا تحل محل الكتاب الدوري رقم Cir 285، حيث عُمد فيها إلى استكمال المادة الإرشادية التي تضمنها الكتاب الدوري وتوسيع نطاقها بإضافة آخر الدروس المستفادة والمستجدات في مجال مساعدة أسر الضحايا.

وتهدف خطط مساعدة أسر ضحايا حوادث الطيران التي يقوم بوضعها المشغلون الجويون، ومشغلو المطارات، والحكومات إلى تقديم خدمات وتدابير الدعم بغرض توفير المعلومات بصورة متواصلة وفي الوقت المناسب إلى الناجين من حوادث الطيران وأسرههم، بما يتيح تلبية احتياجاتهم وشواغلهم ومعالجتها. وتقتضي خطط مساعدة أسر الضحايا تعاوننا من المشغلين الجويين، ومشغلي المطارات، ودولة وقوع الحادث، والمنظمات غير الحكومية، والشركات التجارية في التخطيط والاستجابة.

فالضحايا وأسرههم ينبغي، بغض النظر عن حجم الحادث، أن يحصلوا على المساعدة الملائمة. ونظرا لتفاوت أحجام حوادث الطيران وملاساتها، فإن حجم الموارد اللازمة لتقديم هذه المساعدة يتفاوت تفاوتا كبيرا. ولذلك لا بد من التخطيط لمثل هذه الأحداث بغية التأكد من حصول الضحايا وأسرههم على المساعدة الكافية والملائمة عند وقوع حادث طيران كبير.

ولا بد من قيام السلطة المختصة، التي هي عادة سلطة التحقيق في الحادث في الدولة التي تضطلع بإجراء التحقيق، بتوفير المعلومات المتعلقة بسير التحقيقات في الحادث في الوقت المناسب. وتتضمن هذه الوثيقة المواد الإرشادية المتعلقة بهذه العملية.

وعلى الرغم من أن مساعدة أسر الضحايا موجهة على وجه التحديد لتلبية احتياجات الضحايا وأفراد أسرهم، فهي تفيد كذلك المشغلين الجويين والدول المشاركة في تقديم المساعدة. إذ أن عملية مساعدة أسر الضحايا تبين بصورة رسمية التدابير الإنسانية التي تقوم بها الدولة أو المشغل الجوي. والرسالة التي توجهها هذه العملية إلى الضحايا وأفراد الأسر هي رسالة متماسكة تتيح إمكانية التقليل من أثر الشائعات والتصدي لدواعي القلق. وإلى جانب ذلك، فإن المساعدة المقدمة إلى الأسر تمكن الدولة أو المشغل الجوي من إعطاء توقعات واقعية للضحايا وأفراد الأسر بشأن الدعم والتحقيق في الحادث. ويمكن كذلك دراسة توقعات عامة الجمهور ووسائل الإعلام والمسؤولين المنتخبين ومعالجتها. وقد وجدت بعض الدول أن الضحايا وأفراد الأسر أصبحوا من العناصر لمساءلة تحسين سلامة الطيران.

والهدف من هذه الوثيقة هو تقديم إرشادات عن أنواع المساعدات التي يمكن تقديمها إلى ضحايا حوادث الطيران وأسرههم والطرق المتاحة لتقديم تلك المساعدات. وترمي الوثيقة إلى تحسين تأهب كافة الأطراف المعنية وتيسير التنسيق بينهم وبيان نطاق مشاركتهم. كما تتناول الوثيقة إعداد التشريعات و/أو القواعد و/أو السياسات الملائمة من جانب الدول المتعاقدة ومشغليها الجويين لدعم ضحايا حوادث الطيران وأسرههم.

وتم توزيع المواد الإرشادية على الفصول التالية:

- أ) يعرض الفصل الأول تعاريف المصطلحات المستخدمة في الوثيقة؛
- ب) ويتناول الفصل الثاني المستفيدين من المساعدة المقدمة إلى أسر الضحايا ويتضمن إرشادات عن تعريف أفراد الأسر؛
- ج) ويعرض الفصل الثالث المبادئ الإرشادية المتعلقة بتقديم الخدمات في إطار الأنواع المختلفة للمساعدات المقدمة إلى أسر الضحايا، بما في ذلك توفير المعلومات بشأن التحقيق؛
- د) ويتناول الفصل الرابع متى ينبغي تقديم المساعدة لأسر الضحايا؛
- هـ) ويعرض الفصل الخامس معلومات بشأن مسؤولية الدولة، والمشغلين الجويين وغيرهم من مقدمي المساعدة لأسر الضحايا؛
- و) ويوفر الفصل السادس توجيهات بشأن وضع خطة المساعدة الأسرية؛
- ز) ويقدم الفصل السابع موجزاً ختامياً.

وتقدم المرفقات مقتطفات من التشريعات التي وضعتها عدد من الدول بشأن هذا الموضوع، ونموذج لخطة لمساعدة أسر الضحايا، بالإضافة إلى المادة الإرشادية التي قامت بإعدادها إحدى شركات الطيران عن القوانين والعادات والثقافة السائدة في الوجهات الدولية، تم نقلها بعد الحصول على إذن من شرطة نيوزيلندا.

وتتضمن وثيقتنا الأيكاو التاليتان أحكاماً ومواد إرشادية تتعلق بالمساعدة الأسرية التي يمكن تقديمها لضحايا حوادث الطيران وأسرههم:

- أ) الملحق التاسع – التسهيلات؛
- ب) سياسات الأيكاو بشأن تقديم المساعدة لضحايا حوادث الطيران وأسرههم (الوثيقة 9998 Doc).

المنشورات المشار إليها في هذه الوثيقة

الوثائق التالية المشار إليها في هذه الوثيقة متاحة على الإنترنت:

- دليل التعرف على ضحايا الكوارث، المنظمة الدولية للشرطة الجنائية (الانتربول)، يمكن الاطلاع عليه في الموقع الشبكي:
<http://www.interpol.int/INTERPOL-expertise/Forensics/DVI>
- إدارة الجثث في حالات الكوارث، منظمة الصحة للبلدان الأمريكية/ منظمة الصحة العالمية، يمكن الاطلاع عليه في الموقع الشبكي: <http://www.paho.org/english/dd/ped/DeadBodiesBook.pdf>
- الخطة الفيدرالية لمساعدة الأسر في كوارث الطيران، المجلس القومي لسلامة النقل، الولايات المتحدة الأمريكية، يمكن الإطلاع عليه في الموقع الشبكي:
<http://www.nts.gov/doclib/tda/Federal-Family-Plan-Aviation-Disasters-rev-12-2008.pdf>

الفهرس

الصفحة

1-1 الفصل الأول - المصطلحات
1-1 المشغل الجوي
1-1 حادث طائرة
1-2 سلطة التحقيق في حوادث الطائرات
1-2 مشغل المطار
1-2 المنسق/وكالة التنسيق
1-2 الأسرة
1-3 مساعدة أسر الضحايا
1-3 مقدمو المساعدة لأسر الضحايا
1-3 دولة وقوع الحادث
1-4 الناجي
1-4 الضحية
2-1 الفصل الثاني - المستفيدون من المساعدة المقدمة لأسر الضحايا
3-1 الفصل الثالث - أنواع المساعدات المقدمة لأسر ضحايا حوادث الطائرات
3-1 تأكيد تعرض أحد أفراد الأسرة لحادث طائرة
3-2 تقديم المعلومات العاجلة
3-2 التعرف والتحفظ على رفات المتوفين وتسليمه لأسر الضحايا
3-3 حماية وتجهيز وتسليم الأمتعة الشخصية
3-3 الإرشاد النفسي
3-3 المساعدة المالية العاجلة
3-4 إجراءات الهجرة والجمارك
3-4 تقديم المعلومات بشأن الخدمات
3-4 زيارة موقع الحادث
3-5 الخصوصية والأمن
3-5 المشورة القانونية
3-5 الاتصال بأسر الضحايا
3-5 النصب التذكارية ومراسم التأبين
3-6 رابطات أسر الضحايا والناجين
3-6 تقديم المعلومات بشأن التحقيق في الحادث
3-7 الاعتبارات الثقافية والدينية
4-1 الفصل الرابع - متى ينبغي تقديم المساعدة لأسر الضحايا
5-1 الفصل الخامس - مقدمو المساعدة لأسر ضحايا حوادث الطيران
5-1 الحكومة
5-4 المشغل الجوي
5-5 مشغلو المطارات
5-6 الأطراف الثالثة
5-6 رابطات أسر الضحايا والناجين

6-1 الفصل السادس - اعداد خطة عمل لمساعدة أسر الضحايا وتنفيذها
6-1 الخطوة الأولى — تحديد أنواع حوادث الطائرات التي تنطبق عليها الخطة.
6-2 الخطوة الثانية— تحديد أنواع المساعدة الواجب تقديمها
6-4 الخطوة الثالثة — تحديد الوكالات التي ستقدم المساعدة.
6-6 الخطوة الرابعة — صياغة الخطة.
6-7 الخطوة الخامسة — استعراض الخطة.
6-8 الخطوة السادسة — تنفيذ الخطة.
6-8 الخطوة السابعة — التدريب الدوري على الخطة.
7-1 الفصل السابع - خاتمة

المرفقات

	المرفق الأول — مقتطفات من التشريعات الخاصة بتقديم المساعدة لأسر الضحايا في عدد من الدول
App 1-2 أستراليا
App 1-9 البرازيل
App 1-14 الصين
App 1-21 الاتحاد الأوروبي
App 1-23 اليابان
App 1-30 جمهورية كوريا
App 1-31 الولايات المتحدة
App 2-1 المرفق الثاني — مقتطفات من خطة الولايات المتحدة لمساعدة أسر الضحايا في كوارث الطيران
	المرفق الثالث — نموذج من المواد الإرشادية لإحدى شركات الطيران بشأن
App 3-1 القوانين والعادات والثقافة السائدة في الوجهات الدولية

الفصل الأول

المصطلحات

١-١ يشرح هذا الفصل المصطلحات المستخدمة حتى يتسنى للقراء فهم مدلولاتها في سياق هذه الوثيقة، والمصطلحات هي: المشغل الجوي، حادث طائرة، سلطة التحقيق في حوادث الطائرات، مشغل المطار، المنسق/ وكالة التنسيق، الأسرة، مساعدة أسر الضحايا، مقدم المساعدة لأسر الضحايا، دولة وقوع الحادث، الناجي والضحية. ولا تنطبق التعاريف المستخدمة لهذه المصطلحات إلا على هذه الوثيقة وليس على مرفقاتها الصادرة بصفة مستقلة عن الايكاو.

المشغل الجوي

٢-١ المشغل الجوي هو أي شخص أو منظمة أو شركة تقوم بتشغيل عملية طيران أو تعرض القيام بتشغيلها.

حادث طائرة

٣-١ تعريف الحادث كما ورد في الملحق الثالث عشر لاتفاقية الطيران المدني الدولي – التحقيق في حوادث ووقائع الطائرات، هو: " واقعة تقترب بتشغيل طائرة تقع، في حالة الطائرة التي يقودها طيار، في أي وقت منذ صعود أي شخص الطائرة بقصد الطيران حتى نزول جميع هؤلاء الأشخاص من الطائرة، وفي حالة الطائرة بدون طيار، في أي وقت تكون فيه الطائرة مستعدة للتحرك بغرض الطيران حتى اللحظة التي تتوقف فيها عن الحركة في نهاية الرحلة ويتم إغلاق نظام الدفع الأولي للطائرة، ويحدث خلالها:

(أ) إصابة أي شخص إصابة مميتة أو جسيمة نتيجة لما يلي :

- وجوده على متن الطائرة،
- أو احتكاكه مباشرة بأي جزء من أجزاء الطائرة، بما في ذلك أي جزء يفصل عنها،
- أو التعرض المباشر للفتح النفاث.

وذلك باستثناء الإصابات الناجمة عن أسباب طبيعية، أو التي يحدثها الشخص لنفسه أو التي يتسبب فيها أشخاص آخرون، أو عندما تحدث الإصابة لراكب متسلل مختبئ في مكان غير الأماكن المتاحة عادة للركاب وأفراد طاقم الطائرة.

(ب) أو إصابة الطائرة بتلف أو بعطل هيكلية من شأنه أن:

- يؤثر تأثيرا ضارا في قوة بنية الطائرة أو أداؤها أو خصائص طيرانها،
- ويتطلب عادة إجراء تصليحات رئيسية أو استبدال الجزء التالف منها،

وذلك باستثناء حالات فشل المحرك أو تلفه، وعندما يقتصر التلف على محرك واحد (بما في ذلك أغطيته أو ملحقاته) أو على المراوح، أو اطراف الأجنحة، أو الهوائيات، أو المسابر، أو دورات الريح، أو الإطارات، أو المكابح، أو العجلات، أو جهاز التسليب، أو الألواح، أو بوابات عجلات الهبوط، أو الزجاج الأمامي، أو السطح الخارجي للطائرة، (مثل الخدوش

الصغيرة أو الثقوب)، أو ما يتعلق بالأضرار البسيطة التي تلحق بأرياش الدوار الرئيسية أو بأرياش الدوار الخلفية أو بعجلات الهبوط، والأضرار التي تنجم عن البرد الخفيف أو عن اصطدام الطيور بالطائرة (بما في ذلك الثقوب الموجودة في الرادوم)؛
ج) أو فقدان الطائرة أو تعذر الوصول إليها تماما.

سلطة التحقيق في حوادث الطائرات

٤-١ سلطة التحقيق في حوادث الطائرات هي وكالة أو هيئة أو لجنة حكومية تتولى المسؤولية الرئيسية عن التحقيق في حوادث الطيران، وفقا لما جاء في الملحق الثالث عشر. وتُسمى هذه السلطة في بعض الدول سلطة التحقيق في السلامة.

مشغل المطار

٥-١ أي شخص أو هيئة أو مؤسسة تقوم بتشغيل المطار.

المنسق/وكالة التنسيق

٦-١ المنسق أو وكالة التنسيق هما الشخص أو المنظمة اللذين يُطلب منهما كفالة إيجاد تناسب بين الموارد الضرورية والوكالات بحيث يتسنى توفير معلومات دقيقة وتقديم المساعدات إلى الضحايا وأسرههم على أمثل وجه.

٧-١ يقتضي تعيين المنسق/ وكالة التنسيق قدرا كبيرا من التروي لكفالة إحداث أقصى أثر ممكن في حدود الموارد المتاحة بأسرع السبل الممكنة وأقلها تكلفة. ويجب أن يكفل المنسق أن لا تحيد المنظمات المختلفة عن الأدوار المحددة لها سلفا بموجب الترتيبات الخاصة بكل حالة ، وأن لا يحدث تضارب عندما يُطلب من منظمات مختلفة تقديم معلومات ومساعدات متشابهة. ويجوز للمنسق/الوكالة المنسقة الاضطلاع بدور همزة الوصل بين أسر الضحايا والوكالات الحكومية.

الأسرة

٨-١ من الشروط المهمة لتخطيط تقديم المساعدة لأسر الضحايا تعريف "نطاق" الأسرة نظرا للتأثير المباشر لحجم الأسرة وتركيبتها على الموارد المطلوبة.

٩-١ تدخل الاعتبارات الثقافية والقانونية بالإضافة إلى العلاقات الاجتماعية في تحديد الأفراد الذين يشكلون الأسرة، ومن الجائز جدا أن يختلف هذا التحديد عن المقصود بمصطلحات من شاكلة "أقرب الأقرباء من الناحية القانونية" (أي الشخص المسؤول قانونيا عن تركة المتوفي). ويجب الاتفاق على تعريف ينطوي على مرونة كافية بما يولي الاعتبار الواجب للسمات الثقافية للمعنيين.

١٠-١ قد تتوقف أحقية الشخص في الحصول على مختلف أنواع المساعدة المقدمة إلى أسر الضحايا على درجة المرونة المتبعة في تحديد الأشخاص الذين يشكلون الأسرة. فعلى سبيل المثال :

- أ) سوف يتعين الإجابة على استفسارات ترد من قطاع عريض من المتصلين بشأن الأشخاص الذين تعرضوا للحادث، دون أن تربط الكثيرين منهم صلات مباشرة بهؤلاء الأشخاص؛
- ب) قد يتضمن الإخطار الأولي لأسر الركاب أفرادا من أسر الركاب الناجين؛
- ج) قد يشارك في زيارة موقع الحادث وحضور مراسم التأبين أشخاص تربطهم صلات خاصة بالمتوفين نتيجة للحادث؛
- د) توجّه المساعدات المالية العاجلة عادة وعلى وجه التحديد إلى المعالين من أسرة الضحية بموجب القوانين السارية.
- ١١-١ لتفادي التكرار، سيتم استخدام كلمتي "أسرة" و"أسر" فيما بعد عند الإشارة إلى أفراد أسر ضحايا حوادث الطائرات.

مساعدة أسر الضحايا

- ١٢-١ يُقصد بمساعدة أسر الضحايا توفير خدمات ومعلومات لتلبية شواغل واحتياجات ضحايا حوادث الطائرات وأسرههم. ويتضمن الفصل الثالث بيانا بمختلف أنواع المساعدات التي قد تكون مطلوبة لأفراد أسر الضحايا عقب وقوع الحادث.
- ١٣-١ تنطبق مساعدة أسر الضحايا المشار إليها في هذه الوثيقة على كافة ضحايا حوادث الطائرات وأفراد أسرهم بغض النظر عن حجم وظروف الحادث.

مقدمو المساعدة إلى أسر الضحايا

- ١٤-١ يشمل مقدمو المساعدة إلى أسر الضحايا الكيانات التي تضطلع بدور في تقديم تلك المساعدة لضحايا الحوادث وأسرههم مثل الإدارات والوكالات الحكومية لدولة وقوع الحادث والمشغلين الجويين ومشغلي المطارات والأطراف الثالثة (مثل وكالات المعونة غير الحكومية والشركات التجارية)؛ ورايطات أسر الضحايا.

دولة وقوع الحادث

- ١٥-١ يعرف الملحق الثالث عشر دولة وقوع الحادث بأنها "الدولة التي وقع الحادث أو الواقعة في أراضيها".
- ١٦-١ يشمل الملحق الثالث عشر ثلاثة أحكام تتعلق بالتحقيق في الحوادث عندما يتعذر القطع بأن مكان الحادث يقع ضمن أراضي دولة ما. وتتص هذه الأحكام، التي تشكل جزءا من الفصل الخامس من الملحق المذكور، على ما يلي:

دولة السجل

- ٣-٥ عندما لا يمكن القطع بأن مكان الحادث أو الواقعة الخطيرة موجود في إقليم دولة ما، تقوم دولة السجل بفتح وإجراء أي تحقيق ضروري في الحادث أو الواقعة الخطيرة. ومع ذلك، يجوز لها أن تفوض التحقيق سواء كلياً أو جزئياً إلى دولة أخرى من خلال الاتفاق والقبول المتبادلين.

١-٣-٥ يجب على الدول الأقرب إلى مكان حادث وقع في المياه الدولية أن تقدم ما في وسعها من مساعدة، وكذلك يجب عليها أن تستجيب لطلبات دولة السجل.

٢-٣-٥ توصية - إذا كانت دولة السجل دولة غير متعاقدة لا تنوي إجراء التحقيق طبقاً لأحكام الملحق الثالث عشر، ينبغي لدولة المشغل، أو دولة التصميم أو دولة الصنع، إذا تعذر ذلك، أن تسعى لفتح وإجراء التحقيق. غير أنه يجوز لهذه الدولة أن تفوض بصورة جزئية أو كلية لدولة أخرى، وذلك بالاتفاق والقبول المتبادلين.

١٧-١ عند وقوع حادث في مكان لا يقع ضمن الأراضي الإقليمية لأي دولة، يمكن لدولة السجل أن تدعو الدول الأخرى لمساعدتها في تقديم المساعدة لأسر الضحايا.

الناجي

١٨-١ الناجي هو ضحية لم تتعرض لإصابة مميتة جراء حادث الطائرة.

الضحية

١٩-١ الضحية هو شاغل طائرة، أو أي شخص خارجها، يتعرض للحادث مباشرة عن غير قصد. وقد يشمل الضحايا طاقم الطائرة، والركاب المسافرين في رحلات مدفوعة أو غير مدفوعة والأطراف الأخرى.

الفصل الثاني

المستفيدون من المساعدة المقدمة لأسر الضحايا

١-٢ الهدف من مساعدة أسر الضحايا هو معالجة شواغل واحتياجات الضحايا وأفراد أسرهم قدر الإمكان، وتمكينهم من الحصول دون عناء على المعلومات الوقائية بشأن سير التحقيق. وينبغي منذ الوهلة الأولى إبلاغ الناجين وأسرة الضحايا بالغرض من التحقيق، وفقا لأحكام الملحق الثالث عشر. ويتطلب تقديم المساعدة لأفراد أسر الضحايا تخصيص موارد في مجالات متعددة، وذلك بغرض توفير ما يلي:

- أ) معلومات بشأن وقوع الحادثة، أي الإبلاغ الأولي بوقوع الحادثة؛
- ب) معلومات بشأن الاستجابة الطارئة للحادثة؛
- ج) معلومات بشأن مكان وحالة الضحايا، والاسترداد، والتعرف على هوية الرفات والتخلص منه، سواء تم تحديد هويته أم لم يتم؛
- د) معلومات بشأن استرداد الأضرار الشخصية وإدارتها وتسليمها؛
- هـ) معلومات بشأن عملية التحقيق وأهدافها والتقدم المحرز فيها ونشر نتائج التحقيق على العلن؛
- و) تنسيق السفر إلى مركز المساعدة الأسرية والإقامة فيه، إلى جانب مساعدة غير المسافرين؛
- ز) تنسيق زيارة موقع الحادثة متى ما كان ذلك متاحا عمليا مع مراعاة شواغل الأمن والسلامة؛
- ح) تقديم الدعم اللازم لتلبية الاحتياجات المالية العاجلة (بصرف النظر عما قد يحدث في المستقبل من دعاوى قضائية أو تسوية للأضرار أو البت فيها من قبل المحاكم)؛
- ط) توفير الدعم الاجتماعي والعاطفي والنفسي.

٢-٢ وقد يكون تحديد الأفراد الذين تشملهم العائلة والمستحقين لتلقي المساعدة أصعب جوانب عملية التخطيط وأهمها. ويشمل الأشخاص المؤهلون لتلقي المساعدة عادة الزوج/الزوجة، وشريك الحياة من وجهة نظر القانون، والأخوة والأخوات، والذرية، والوالدي الضحية، فضلا عن أي شخص آخر يعتبر من أفراد الأسرة وفقا للتشريعات الوطنية ذات الصلة. ويجوز السماح ببعض الاستثناءات سعيا لتوخي العدالة. ومن الضروري التحقق من معاملة جميع الضحايا بإنصاف عند أخذ الاختلافات الثقافية في الاعتبار.

٣-٢ ويختلف مفهوم الأسرة باختلاف الثقافات والشعوب. وسعيا لتوخي أكبر قدر من الحيطة، ينبغي منذ البداية الأخذ بتعريف يكون، قدر المستطاع قانونيا وماليا، واسعا وشاملا، مع إيلاء الاعتبار اللازم لأي أحكام لدى الدول فيما يتصل بأشخاص من غير أفراد العائلة يجوز لهم أن يتولوا مسؤولية الشؤون القانونية للضحايا المتوفين. وقد لا تشمل بعض التعاريف المحددة أفرادا تعتمد عليهم الأسرة في مجالي الدعم والإرشاد. عادة يعتبر الزوج/الزوجة، وشريك الحياة من وجهة نظر القانون، والأخوة والأخوات، والذرية، والوالدي الضحية أفراد الأسرة. غير أنه يجوز أن يكون هناك أشخاص آخرون في إطار العائلة الأوسع يمكنهم تقديم الدعم للمتضررين من الحادث، بما في ذلك أصدقاء الأسرة والمعالون ماليًا وزملاء الضحايا.

٤-٢ وهناك أيضا من منظور الدولة تعاريف قانونية لأفراد الأسرة المؤهلين للحصول على الاستحقاقات المتأتبة من التأمين والوصايا والإرث والإجراءات القانونية. وقد يكون هناك أيضا، حسب قانون الدولة المعنية، قيود قانونية بشأن الأفراد الذين يجوز لهم الحصول على

خدمات بعينها. ونظرا لأن الخدمات تتطوي على تكاليف مالية، ينبغي لمقدمي الخدمات النظر في وضع حد معقول لعدد أفراد الأسرة الذين يجوز لهم الحصول على الخدمات مجانا.

٥-٢ وبمجرد حصر العدد الكلي للضحايا وتحديد هويتهم ، ينبغي أن تقتصر المساعدة المقدمة بعد ذلك على الناجين وأفراد أسرة الضحية القريبين الذين يرى مقدمو المساعدة أنهم يتمتعون باستحقاق واضح للمساعدة. ومن المهم تحديد الأشخاص المؤهلين للمساعدة، وذلك لكفالة معاملة أفراد أسر الضحايا والناجين معاملة منصفة.

٦-٢ ومن شأن المساواة في تقديم المعلومات والخدمات لجميع المعنيين (الناجين وأفراد أسر الضحايا وأفراد الطاقم) أن تزيل أي شبهة بافتراض بوجود محسوبية أو معاملة خاصة. وعلى الرغم من ضرورة إيلاء اعتبار لأي مجموعة متفردة تتعرض لحادث طائرة (مثل المسافرين المنتمين لفئات بعينها كالمجموعات المدرسية والفرق الرياضية والمجموعات السياحية)، ينبغي للمشغل الجوي وغيره من مقدمي الخدمات أن يسعوا جاهدين لتحري المساواة في التعامل.

٧-٢ وتتباين طبيعة المساعدات الفورية المقدمة. فأسر القتلى على سبيل المثال تحتاج إلى مساعدة في المعلومات الخاصة بعملية التعرف على هوية الضحايا ونقل رفات المتوفين وفي ترتيبات الجناز مع مراعاة الحساسيات الثقافية والدينية على النحو الواجب. أما الناجون المصابون في الحادث، فيتوقعون المساعدة في نفقات العلاج الطبي وفي نقلهم إلى بلادهم وتوفير الرعاية لهم في المستقبل.

٨-٢ وقد تشمل طلبات المساعدة الأخرى استعادة الأمتعة الشخصية، والإرشاد النفسي، واحترام الخصوصية، والمشورة القانونية، وتنظيم زيارات إلى موقع الحادث، والمساعدة في السفر والإقامة ، وتيسير الاتصال بالوكالات والمنظمات المختصة. وبالإضافة إلى ذلك ، قد يكون متوقعا أن يطلب أفراد أسر الضحايا والناجين الحصول على معلومات عن سير التحقيق في الحادث.

٩-٢ ويمكن توفير المعلومات المتعلقة بسير التحقيق في الحادث إلى عدد أكبر بكثير من الأشخاص مقارنة بعدد المستفيدين من الخدمات. وفي حالة اللجوء إلى وسائل الإعلام الاجتماعية أو البريد الإلكتروني لتوفير تلك المعلومات، فقد يعد أول من يتلقونها إلى إرسالها بدورهم إلى جهات أخرى، بما في ذلك وسائل الإعلام. وبالتالي ينبغي اعتبار أي معلومات يجري توفيرها في هذا الصدد على أنها مشاعة للجميع.

الفصل الثالث

أنواع المساعدات المقدمة لأسر ضحايا حوادث الطيران

١-٣ يجب أن يسلّم مخطوط ومقدمو المساعدة لأسر ضحايا حوادث الطيران بتنوع الخلفيات والقيم الثقافية لأفراد أسر الضحايا وللناجين، الأمر الذي يتطلب تفهما ومراعاة خاصة. وقد تشمل هذه الاعتبارات عملية الحداد، وشكل الطقوس الدينية وطريقة تأديتها، ومعاملة رفات الموتى وتصميم النصب التذكارية.

تأكيد تعرض أحد أفراد الأسرة لحادث طائرة

٢-٣ عقب وقوع أي حادثة طيران، تكون أكثر المعلومات إلحاحا بالنسبة للأسر التي يساورها القلق بشأن مصير أحد أفرادها هي تأكيد تعرض الشخص المعني للحدث من عدمه. وتتوقف القدرة على تقديم تلك المعلومات على توفر بيان دقيق بأسماء الركاب يتضمن تفاصيل كافية للتأكيد على هوية كل راكب. وكثيرا ما ينشأ تضارب بين الحاجة إلى الدقة والحاجة إلى الإسراع في تقديم بيان أسماء الركاب. ويفضّل تحري الدقة على السرعة. وينبغي بذل الجهود لإعداد واستكمال المعلومات الواردة في قائمة أسماء الركاب بأسرع ما يمكن.

٣-٣ لدى بعض الدول قواعد ونظم تتعلق بالخصوصية، هدفها حماية هوية ضحايا حوادث الطيران وأسره، الأمر الذي قد يؤدي إلى تأخير نشر قائمة الركاب. ونتيجة لذلك، قد تتأثر سلبا المساعي التي تبذلها السلطات المسؤولة عن تنسيق وتقديم المساعدة إلى أسر الضحايا.

٤-٣ ينبغي أن يكون المشغلون الجويون على استعداد لاستخدام إحدى الوسيّلتين التاليتين في عملية الإبلاغ بعد صدور القائمة المفصلة بأسماء الركاب:

(أ) استخدام معلومات الاتصال المتلقاة من الركاب (مثلا رقم بطاقة السفر المتكرر أو المعلومات المتضمنة في بطاقة الائتمان أو معلومات الاتصال في حالات الطوارئ المدونة في سجل الراكب). وللاتصال بأفراد العائلة، ينبغي للمشغل الجوي أن يستعين بموظفين مختصين بإجراء المكالمات الهاتفية بعد تدريبهم على ذلك. وينبغي أن يكون موظفو الاتصالات الهاتفية مدربين على الوسائل الفعالة للتعامل مع الأشخاص الواقعين تحت تأثير الذهول العاطفي وأن يكونوا قادرين على إعطاء المعلومات الأساسية المتصلة بالخطوات المقبلة في عملية المساعدة لأفراد أسر الضحايا؛

(ب) ينبغي للمشغل الجوي أن يخصص رقما هاتفيا مجانيا وأن يعلن عنه في وسائل الإعلام لكي يتمكن أفراد أسر الضحايا من الاتصال به للاستفسار عن وجود اسم أحد المسافرين في القائمة. وينبغي أن يكون نظام الاتصال الهاتفي مصمما للتعامل مع عدد كبير من المكالمات. وعند التأكد من وجود اسم أحد الركاب في قائمة المسافرين، ينبغي للمشغل الجوي إعطاء المعلومات الأساسية المتعلقة بالخطوات التالية في عملية مساعدة أسر الضحايا؛ ويجب على موظف الاتصال أن يتحلى باللباقة اللازمة عند التحقق من دواعي انشغال المتصلين بأي من الركاب، على أن يقوم لاحقا بتوجيه الاستعلام إلى الجهة المناط بها تقديم المساعدة المعنية إلى أسر الضحايا. وهذا النوع من المكالمات يمكن أن يكون مصدره:

(١) الأسرة والأصدقاء والزملاء، الخ، الذين هم على علم بخط سير الراكب المعني؛

(٢) الأسرة والأصدقاء والزملاء غير الواتقين من خطط السفر المستقبلية للراكب؛

(٣) أشخاص ليس لديهم علاقة شخصية بالراكب، مثل الصحفيين.

٥-٣ والوضع الأمثل هو أن يكون أقرب أقارب الضحية هو أول من يتم إبلاغه بتعرض أحد أفراد أسرته لحادث طائرة. ومتى تم إخطار ذلك الشخص، فإنه يستطيع/تستطيع تحديد ما إذا كان هناك أشخاص آخرون لديهم اهتمام حقيقي بالضحية ممن ينبغي إخطارهم بتعرضه للحادث. وفي حالة اتصال شخص ممن ليسوا من أدنى أقارب الضحية للتأكد من تعرض الضحية للحادث، فإن الإجراء المفضل هو محاولة التأكد بلباقة من أن أدنى أقارب الضحية قد تم إخطاره. وينبغي أيضا أن يُطلب من أسر الضحايا تعيين شخص أو أكثر ليكون/يكونوا بمثابة حلقة الوصل الرئيسية لكفالة تدفق المعلومات من وإلى أفراد الأسرة الآخرين المتضررين من تعرض الضحية للحادث. ودلت التجربة على أنه قد يلزم في المتوسط وجود نحو أربعة إلى ستة أشخاص لكل أسرة للقيام بهذه المهمة، بغية كفالة تدفق المعلومات داخل الأسرة. وينبغي كخيار مفضل استخدام الهاتف والبريد الإلكتروني كوسائل للاتصال.

٦-٣ وينبغي تعديل الموقع الشبكي للمشغل الجوي بغية الإقرار بوقوع الحادث والإعلان عن رقم الهاتف المجاني وإعطاء أي معلومات مفيدة أخرى، مثل المعلومات الخاصة بالرحلات الجوية. ولا يُعتبر نشر قائمة الركاب في موقع المشغل الجوي بمثابة إخطار بتعرضهم للحادث. وحتى أفراد الأسرة الذين يجدون اسم الشخص الذي يهمهم في قائمة الركاب يجب إبلاغهم وتزويدهم بما يلزم من مساعدة ومعلومات، كما يجب معاملة اتصالاتهم بالمشغل الجوي على النحو المنصوص عليه في الفقرة ٣-٤ ب).

٧-٣ وقد يضطر المشغل الجوي ومشغل المطارات إلى تلبية احتياجات أفراد الأسر المتجمعين في مطارات المغادرة أو الوصول. ويشارك في هذه العملية كذلك وكلاء التذاكر وموظفو البوابات وموظفو الأمن وغيرهم من العاملين بالمطار. وينبغي الاهتمام بالرسالة المثبتة في لوحات الوصول/المغادرة (ربما يكون من المستحسن أن تكون الرسالة ذات طابع عام، كأن تقول "يرجى مراجعة الوكيل"). وكثيرا ما يُعتمد إلى تخصيص غرفة في المطار، بعد تزويدها بمقتضيات الأمن والسلامة، للالتقاء بأفراد أسر الضحايا وتزويدهم ببعض المعلومات الأولية. ويمكن أن يقوم وكلاء باصطحاب أفراد و/أو أصدقاء الأسر إلى هذا المكان الآمن. ولا ينبغي للمشغل الجوي أن يتلو على هذه المجموعات الأسماء المدرجة في قائمة المسافرين على سبيل الإخطار. بل ينبغي له، بدلا من ذلك، إمداد ذلك الحشد بأي معلومات وقائعية مثبتة بشأن الحادثة.

٨-٣ ينبغي للمشغل الجوي توكي الحبيطة عند تحديد الوكالات أو الأشخاص الذين يمكنهم الحصول على نسخة من قائمة الركاب، كما ينبغي له التقيد بأي قواعد ذات صلة بهذا الأمر معمول بها في الدولة المعنية. وينبغي كذلك الاحتراز بشأن حماية البيانات الشخصية التي يمكن نشرها كجزء من قائمة الركاب. وإذا ارتأى المشغلون الجويون نشر قائمة الركاب على الجمهور، فينبغي النظر في التماس الإذن من أفراد الأسر لإدراج أسماء الضحايا في القائمة.

تقديم المعلومات العاجلة

٩-٣ بعد أن يتم إجراء الاتصال الأولي مع أفراد الأسرة، ينبغي تزويدهم بمعلومات فورية عن الخطوات التالية في عملية المساعدة الأسرية. وتشمل هذه المعلومات الكيفية التي يعتزم بها المشغل الجوي ترتيب السفر إلى موقع الحادث، وكيف سيستمر موظفو الدعم لدى المشغل الجوي في التواصل مع أفراد الأسرة وكيفية تلبية ما قد يطرأ من احتياجات ملحة.

التعرف والتحفظ على رفات المتوفين وتسليمه لأسر الضحايا

١٠-٣ يُعد العثور والتحفظ والتعرف على الناجين والمفقودين والضحايا والمصابين إصابات مميتة وإعادة الرفات من أهم الخطوات في عملية المساعدة المقدمة إلى أسر الضحايا. وحسب نوع الحادثة، قد تكون عملية العثور على رفات المتوفين عملية معقدة. وقد يكون التعرف على الضحايا أيضا عملية شاقة تستغرق الكثير من الوقت، وغالبا ما تطالب التشريعات بتشريح جثث الضحايا الذين لقوا مصرعهم في الحادث. وتقتضي عملية التعرف على هوية الضحايا تعاون أفراد الأسرة وغيرهم للحصول على بيانات تخص الضحايا قبل موتهم، مثل السجلات الطبية وسجلات الأسنان وبصمات الأصابع وعينات من الحامض النووي. وفي معظم الحالات، تكون هناك سلطة في الدولة مسؤولة عن التعرف على الضحايا. وترد المزيد من المعلومات بشأن عملية التعرف على الضحايا في الموقع الشبكي للمنظمة الدولية للشرطة الجنائية (الانتربول) (<http://www.interpol.int/INTERPOL-expertise/Forensics/DVI>).

١١-٣ وقد يتعذر التعرف على رفات بعض المتوفين في بعض الحوادث على الرغم من بذل جهود مضيئة. ويقتضي الأمر في هذه الحالات إطلاع سلطات الطب الشرعي بجميع القوانين المحلية المتصلة بالتخلص من الرفات غير المتعرف عليها. وتقوم بعض الدول بإخطار أفراد العائلة بوجود رفات لم يتم التعرف عليه وتطلب منهم العمل مع السلطات المسؤولة عن العثور على الضحايا والتعرف عليهم بغية وضع خطة للتخلص من الرفاة. ويتضمن الدليل المعنون: "إدارة الجثث في حالات الكوارث"، الصادر عن منظمة الصحة للبلدان الأمريكية/منظمة الصحة العالمية، مادة إرشادات وافية عن هذا الموضوع يمكن الاطلاع عليها في الموقع: <http://www.paho.org/english/dd/ped/DeadBodiesBook.pdf>

١٢-٣ في الحالات التي تستغرق فيها عمليات العثور والتعرف على رفات المتوفين فترة طويلة، ينبغي استطلاع رأي أفراد الأسرة فيما إذا كانوا يفضلون أن يجري إطلاعهم على أي عمليات تعرف تحدث في المستقبل ويرغبون في أن يُعاد الرفات إليهم.

١٣-٣ وتُعد عملية إنقاذ الضحايا المصابين وظيفية أساسية من وظائف طلائع المستجيبين المحليين، وبالتالي فهي من مهام الحكومة المحلية. وكثيرا ما تقع مسؤولية نقل المصابين إلى المستشفيات علي عاتق مقدمي خدمات الطوارئ الطبية المحليين. وينبغي للمشغل الجوي التعاون مع وكالة الاستجابة المحلية لتحديد موقع المصابين وهويتهم وتقديم المعلومات الضرورية لأفراد العائلة المعنيين.

١٤-٣ وينبغي كذلك الاهتمام بمصير الناجين غير المصابين. وأول من يتواصل مع الناجين هم المستجيبون المحليون، الذين ينبغي أن يستعينوا بألية لتسجيل بياناتهم الشخصية وموقعهم. وينبغي أن يقوم المشغلون الجويون، بعد حصولهم على هذه المعلومات، بتقديم الخدمات للضحايا.

حماية وتجهيز وتسليم الأمتعة الشخصية

١٥-٣ من الضروري طمأنة أسر الضحايا والناجين بأنه تم اتخاذ الترتيبات التي تكفل التعامل بطريقة سليمة مع أمتعتهم الشخصية وتسليمها إلى أصحابها القانونيين. وتقع مسؤولية حماية الأمتعة الشخصية عادة على المشغل الجوي بالتزامن مع الشرطة والسلطة المناط بها التحفظ على الرفات. وفي بعض الأحيان، قد تتحفظ سلطة التحقيق في الحادث أو الشرطة في البداية على بعض الأغراض لاستخدامها كدليل عند اللزوم. وينبغي إعداد سجل يتضمن صورا للأمتعة التي تعذر التعرف عليها وتوزيعه على أفراد أسر الضحايا للتعرف عليها. وينبغي تسليم هذا السجل لأسر الضحايا في حضور أحد مقدمي الرعاية أو أحد الأصدقاء المقربين أو أحد رجال الدين، أو ما شابه ذلك.

١٦-٣ ويقوم بعض المشغلين الجويين بتكليف أطراف ثالثة تجارية للتعامل مع الإغراض الشخصية. وتستخدم هذه الأطراف في كثير من الأحيان كتلوجات مطبوعة أو موقع شبكي مزود بكلمة سر لتمكين أفراد الأسر من مشاهدة الصور ومن ثم القيام بأي مطالبات لاستعادة أغراض شخصية لم يتم التعرف عليها.

الإرشاد النفسي

١٧-٣ يُعد تقديم الإرشاد النفسي للناجين وأسرهم في كثير من المجتمعات أمرا متوقعا. ويتراوح هذا الدعم من تقديم إسعافات أولية نفسية عاجلة ونصائح بديهية حول التعامل مع جوانب الحياة العملية عقب وقوع الحادث إلى تقديم أشكال أعمق من الرعاية الصحية النفسية طويلة الأجل. ويتطلب تقديم الدعم إلى أسر الناجين إمدادات لوجستية منسقة تنسيقا جيدا ينبغي ألا تقع مسؤوليتها على مقدمي الرعاية الصحية النفسية. وينبغي أن ينصب تركيز مقدمي الرعاية الصحية النفسية حصريا على توفير سبل الراحة لأسر الضحايا والناجين.

المساعدة المالية العاجلة

١٨-٣ كثيرا ما تكون أسر الضحايا والناجين في حاجة إلى مساعدة مالية عاجلة. وقد تحتاج الأسر على وجه الخصوص إلى تزويدهم بمبالغ كافية لتلبية احتياجاتهم الفورية. ويمثل دفع مبالغ مالية مقدما اعترافا بحاجة الأسر الفورية إلى تلبية ما لديها من التزامات مالية جارية وينبغي أن لا يقتضي الأمر تقديم دليل على تلك الالتزامات.

إجراءات الهجرة والجمارك

١٩-٣ غالبا ما تكون أسر الضحايا والناجين بحاجة إلى المساعدة في إجراءات الهجرة والجمارك. كما أن الناجين الذين فقدوا مستندات إثبات الهوية وتذاكر السفر في الحادث بحاجة إلى مساعدة لاستكمال رحلتهم. وقد يحتاج أفراد أسر الضحايا إلى السفر إلى مكان وقوع الحادث أو إلى مستشفى أو موقع آخر لمقابلة ذويهم الناجين ممن أصيبوا في الحادث، أو حضور مراسم التشييع، أو زيارة دولة وقوع الحادث لأسباب ترتبط ارتباطا مباشرا بالحادث. وسوف يكون مطلوباً من الهجرة والجمارك تقديم المساعدة في إعادة رفات المتوفين وأغراضهم الخاصة إلى أوطانهم. وترد المزيد من المعلومات عن هذا الموضوع في الملحق التاسع لـ "اتفاقية الطيران المدني الدولي - التسهيلات"، الفصل الثامن، الجزء (طاء)، مساعدة ضحايا حوادث الطيران وأسرههم (منقول جزئياً في الفقرة ٥-٢ من هذه الوثيقة).

تقديم المعلومات بشأن الخدمات

٢٠-٣ إن استمرار تدفق المعلومات أمر أساسي لضمان الفعالية في خطة تقديم المساعدة لأسر الضحايا. وينبغي التأكد من قيام مسؤولي الاتصال في كل أسرة بنقل المعلومات إلى كافة أفراد الأسرة. وتهتم أسر الضحايا والناجين بالحصول بأسرع ما يمكن على معلومات تفصيلية عن بعض الأمور ذات الاهتمام العاجل مثل:

- أ) الترتيبات اللوجستية: السفر إلى موقع الحادث؛ والإقامة أثناء غيابهم عن الوطن ومواصلة السفر (في حالة الناجين)؛
- ب) المساعدة المالية: دفع مبالغ للمساعدة في تلبية الاحتياجات العاجلة ومواصلة الدعم المالي، في حال تقرر تقديمه؛
- ج) البحث عن الرفات واستعادته والتعرف عليه وإرجاعه إلى موطنه، وإصدار شهادات الوفاة؛
- د) إدارة الأغراض الشخصية؛
- هـ) الإرشاد النفسي والمعنوي؛
- و) الاعتبارات طويلة الأجل: مراسم التأيين، والنصب التذكارية، والدفن الجماعي للرفات غير المتعرف عليه؛

٢١-٣ في حالة وجود أكثر من واحد من مقدمي الخدمات، ينبغي أن يكون هناك اتفاق بينهم لتتسيق الاتصالات. وينبغي ترجمة المخاطبات الكتابية إلى اللغة الرئيسية لأفراد الأسرة.

زيارة موقع الحادث

٢٢-٣ من المهم ترتيب زيارة لأسر الضحايا والناجين إلى مكان وقوع الحادث، متى تيسر الوصول إليه عملياً، باعتبار أن ذلك أصبح من الممارسات الشائعة كجزء من عملية الحداد. وينبغي تخطيط هذه الزيارات بالتعاون الوثيق مع سلطة التحقيق في الحادث حتى لا تؤثر سلباً على التحقيق. ومن الأمور التي ينبغي النظر فيها السفر الضروري لتيسير تلك الزيارات، ومرافقة أفراد الأسرة أثناء وجودهم في موقع الحادث، وإيوائهم لحين مغادرتهم الدولة. ويمكن أيضاً مساعدة أسر الضحايا بتوفير الرعاية للأطفال الصغار المرافقين لهم، وهو أمر سيجد كل تقدير من أسر الضحايا. وقد أظهرت التجربة أن أفراد أسر الضحايا الذين يلقون حتفهم في حوادث الطيران يفضلون عدم مرافقة الناجين في زيارتهم لموقع الحادث، ولكن ينبغي مع ذلك استطلاع رأيهم بشأن خيارهم المفضل في هذا الصدد. ومن المستصوب أيضاً عمل ترتيبات منفصلة للزيارات التي يقوم بها أفراد أسر الركاب وأفراد أسر طاقم الطائرة لموقع الحادث. وهناك حالات تكون فيها زيارات أسر الضحايا إلى موقع الحادث غير عملية نظراً للشواغل المرتبطة بالسلامة أو لبعد موقع الحادث أو صعوبة الوصول إليه. وقد تقتصر الزيارة إلى موقع الحادث على السلطات القضائية في حالة الاشتباه في وجود تورط جنائي.

٢٣-٣ وقبل زيارة الموقع، ينبغي إطلاع الناجين وأفراد أسر الضحايا على ترتيبات الزيارة وإبلاغهم بما سيرونه ويسمعونه ويشمونه. وعندما تنطلق عمليةترحيل أفراد الأسر من موقع مركزي (مركز المساعدة الأسرية)، فمن شأن ذلك أن يتيح تنظيم الزيارة بصورة أفضل. وينبغي تحديد المدة التي ستستغرقها الزيارة مسبقاً قبل القيام بها. كما ينبغي أن لا تتم الزيارة إلا بعد إزالة الرفات والأغراض الشخصية من موقع الحادث أو التأكد من أنها بمنأى عن الأنظار. ويجب تحاشي القيام بأي أنشطة تتعلق بالتحقيق في أثناء الزيارة. وأخيراً يجب تفادي وجود وسائل الإعلام خلال الزيارة. ولحماية أفراد أسر الضحايا وحطام الطائرة، ينبغي تأمين الموقع بالاستعانة بموظفي أمن واستخدام حاجز مادي. ومن الضروري كذلك وجود مقدمي الرعاية الصحية العقلية وموظفي الطوارئ الطبية ومقدمي الرعاية المعنوية قبل الزيارة وأثناءها. وينبغي إفراد مساحة تخصص لأفراد أسر الضحايا إذا اقتضت ذلك أي اعتبارات دينية أو إذا رغبوا في ترك تذكارات أو ملاحظات أو أي أشياء أخرى. وينبغي أن تكون هناك خطة موضوعة قبل الزيارة تتصل بتعهد هذه الأشياء بعد مغادرة أفراد الأسر. وللرد على أي استفسارات يمكن أن تُطرح أثناء زيارة الموقع، ينبغي أن يكون هناك مسؤولون لديهم إلمام بمجريات التحقيق في الحادث وبعمليات العثور على الضحايا والتعرف عليهم وإدارة الأغراض الشخصية.

الخصوصية والأمن

٢٤-٣ يعد توفير الخصوصية لأسر الضحايا والناجين على أكبر قدر من الأهمية، ومن الضروري توفير غرف اجتماع مغلقة وهادئة لهم. وينبغي مراعاة توفر الأمن في المواقع المختارة لإيواء أفراد الأسرة وتزويدهم بالمعلومات (مركز المساعدة الأسرية) بما يحول دون دخول أي شخص خلاف أفراد أسر الضحايا إليها. ويستخدم بعض المشغلين الجويين نظام شارات الهوية لضمان توافر الأمن في مراكز المساعدة الأسرية.

المشورة القانونية

٢٥-٣ تمر أسر الضحايا والناجين عادة بحالة من الصدمة تستمر لبعض الوقت. وقد يكون من السابق لأوانه في هذه الظروف تناول الأمور القانونية معهم. غير أنه من الملائم أن تتاح لهم إمكانية الوصول إلى المعلومات العامة المتصلة بالمسائل القانونية العاجلة. ويمكن لربطات المحامين المحلية تقديم هذه الخدمات بدون مقابل.

الاتصال بأسر الضحايا

٢٦-٣ يشارك في تقديم المساعدة إلى أسر الضحايا الوكالات الحكومية، والمشغلون الجويون، ومشغلو المطارات، ومنظمات المعونة الإنسانية ومنعهود القطاع الخاص. ويضطلع كل واحد من مقدمي المساعدة بدور محدد، ويسهل عليهم أداء مهمتهم إذا كانت أسر الضحايا والناجين على وعي بهذا الدور وبكيفية الاتصال بكل منهم. وقد قامت إحدى الدول مثلاً بإعداد نشرة تُوجز دور كل وكالة من الوكالات المعنية بتقديم المساعدة وتحتوى على مساحة فارغة يمكن فيها إدراج تفاصيل عن كيفية الاتصال بكل وكالة.

النصب التذكارية ومراسم التأيين

٢٧-٣ هناك حاجة إلى طمأننة أسر الضحايا بأنه سيكون بمقدورها المشاركة في أي مراسم تأيين تتم إقامتها عقب الحادث وأنه ستتاح لها فرصة المشاركة في تصميم أي نصب تذكارية تُشيد إحياءاً لذكرى المتوفين في الحادث. وينبغي تسهيل اشتراك أسر الضحايا في التخطيط لهذه المراسم. وينبغي كذلك اتخاذ الإجراءات اللازمة لتأمين الصيانة المستمرة للنصب التذكارية.

رابطات أسر الضحايا والناجين

٢٨-٣ قد يرغب أفراد الأسر المتضررين من الحادث في إنشاء رابطات لتلبية احتياجات محددة مثل تقاسم التجارب وإعداد ترتيبات مراسم التأبين وتبادل المعلومات. وفي حين ينبغي للوكالات الحكومية والمشغل الجوي النظر في تقديم الدعم لإنشاء مثل هذه الرابطات، يجب أن تأتي المبادرة بإنشاء الرابطة من أسر الضحايا والناجين نفسها وليس من الدول أو المشغلين الجويين.

٢٩-٣ ويمكن أن تكون لدى رابطات أسر الضحايا خبرة فريدة ومباشرة ومعرفة عميقة بما تتطوي عليه عملية تقديم المساعدات لأسر الضحايا كما يمكنها أن تقوم بدور المحاور فيما يتصل بمعالجة بعض المسائل المرتبطة بالمساعدة الأسرية. وقد أصبحت بعض الرابطات في بعض الدول تضطلع بمناصرة قضايا سلامة الطيران. ويجب أن يكفل مقدمو المساعدة مواصلة الاتصال بأسر الضحايا والناجين ممن لا ينضمون لمثل هذه الرابطات.

تقديم المعلومات بشأن التحقيق في الحادث

٣٠-٣ في أثناء الفترة التي تستغرقها عملية التحقيق في الحادث، ينبغي للسلطة المسؤولة عن التحقيق إصدار تعميمات دورية لإطلاع أفراد أسر الضحايا والناجين بأخر مستجدات التحقيق وأي معلومات مثبتة بشأن التقدم الذي يحرزه قبل نشر هذه المعلومات على العلن. ومتى كان ذلك ملائماً، يجب دعوة أفراد الأسر لحضور الاجتماعات العامة المخصصة للحادثة وتزويدهم بنسخ من أي تعميمات تصدر عن سلطة التحقيق في إطار عملياتها العادية. ويجب إبلاغ الأسر بقرب صدور هذه التعميمات وبالتواريخ المحددة للاجتماعات حتى يتمكن أفرادها من ترتيب أمورهم وفقاً لذلك. وعند تقديم المعلومات بلغات متعددة ينبغي الحرص على دقة الترجمة. ويمكن استخدام البريد الإلكتروني أو الاستعانة برابطات أسر الضحايا للقيام بالإبلاغ المسبق.

٣١-٣ قد ترى بعض أسر الضحايا والناجين أنه ينبغي السماح لها بالاستماع إلى التسجيل الصوتي لمقصورة القيادة وأن تحصل على نسخة من هذا التسجيل. ويتوقف إنشاء التسجيلات الصوتية لمقصورة القيادة على السياسات والتشريعات الوطنية السارية. ويُعد إنشاء التسجيلات الصوتية لمقصورة القيادة ونسخ هذه التسجيلات مخالفاً للقاعدة القياسية رقم ٥-١٢ "عدم إنشاء السجلات"، كما وردت في الملحق الثالث عشر، التي تنص على ما يلي:

٥-١٢ يجب على الدولة القائمة بالتحقيق في أي حادث أو واقعة، أينما وقعت، أن لا تتيح السجلات المذكورة أدناه لأغراض أخرى غير أغراض التحقيق في الحادث أو الواقعة، ما لم تقرر السلطة المختصة بإدارة العدل في تلك الدولة أن إنشاء هذه السجلات يتجاوز ما قد ينتج عن هذا الإجراء من أثر سيئ محلي أو دولي على هذا التحقيق أو أي تحقيقات في المستقبل:

- أ) أي بيانات يُدلي بها أشخاص لسلطات التحقيق في أثناء فترة التحقيق؛
- ب) كافة الاتصالات بين الأشخاص الذين كانوا متصلين بتشغيل الطائرة؛
- ج) معلومات طبية أو خاصة تتعلق بالأشخاص المشتركين في الحادث أو الواقعة؛
- د) التسجيلات الصوتية لمقصورة القيادة ونسخ من هذه التسجيلات؛
- هـ) التسجيلات الصوتية لوحدة مراقبة الحركة الجوية والنصوص المكتوبة لهذه التسجيلات؛
- و) تسجيلات صور مقصورة القيادة وأي جزء أو نسخ مطبوعة من هذه التسجيلات؛
- ز) آراء تم الإدلاء بها في تحليل المعلومات، بما في ذلك معلومات مسجل الطيران؛

٣٢-٣ ينبغي ملاحظة أن الفصل الخامس من الملحق الثالث عشر ينص على أن للدولة التي يتعرض مواطنوها لإصابات مميتة أو جسيمة الحق في تعيين خبير يحق له: زيارة موقع الحادث؛ والحصول على المعلومات الوقائية ذات الصلة بالتحقيق التي تسمح الدولة القائمة بالتحقيق بإفائها للجمهور، فضلا عن المعلومات المتعلقة بالتقدم المحرز في التحقيق؛ والحصول على نسخة من التقرير النهائي. ويتناول ذلك الفصل كذلك حق تلك الدولة في المساعدة على التعرف على الضحايا والالتقاء بالناجين من رعاياها. وأخيرا فإن الملحق الثالث عشر يوصي بأن تصدر الدولة التي تجري التحقيق، خلال السنة الأولى من التحقيق على الأقل، المعلومات الوقائية المثبتة وتبين التقدم المحرز في التحقيق في الوقت المناسب.

الاعتبارات الثقافية والدينية

٣٣-٣ الاعتبارات الثقافية والدينية هي عوامل مهمة في إعداد خطة مساعدة أسر الضحايا. وقد تكون هناك اعتبارات متميزة وذات طابع خاص تقتضيها ضرورة التعامل مع رفات الضحايا وتوفير مراسم التأبين وتصميم الهياكل التذكارية لمن قضاوا نحبهم في الحادثة.

الفصل الرابع

متى ينبغي تقديم المساعدة لأسر الضحايا

- ١-٤ هناك اعتبار هام من اعتبارات التخطيط يتمثل في تحديد الظروف التي يجوز فيها للدولة أن تشارك في تقديم المساعدة للأسر.
- ٢-٤ وتنشأ إمكانية الحاجة إلى تقديم المساعدة للأسر متى أدى وقوع حادث طائرة في إقليم دولة إلى خسائر في الأرواح أو إصابات بين ركاب الطائرة أو أي أطراف أخرى تتعرض للحادث عن غير قصد.
- ٣-٤ وقد تنشأ الحاجة إلى أن تقوم دولة غير دولة وقوع الحادث إلى تقديم مساعدة إلى أسر الضحايا في حالة وقوع حادث الطيران في المياه الدولية القريبة من تلك الدولة، أو بناء على طلب من دولة وقوع الحادث، أو حين يكون رعايا يتبعون لها من بين الضحايا.
- ٤-٤ ينبغي أن تأخذ خطط المساعدة الأسرية في الحسبان عددا من السيناريوهات المعقولة للحوادث تتطوي على أعداد مختلفة من الضحايا وأسره. ويقدر بعض المشغلين الجويين أن تخصيص ثلاثة من مقدمي الرعاية كحد أدنى لكل مقعد من مقاعد الركاب في أكبر طائراتهم ينبغي أن يكون الأساس الذي يستند إليه التخطيط حتى يسمح باستبدال العاملين وتخطيط الجداول الزمنية للعمل. أما في حالات الحوادث الأصغر، فسيكون لدى المشغل الجوي وفرقة الاستجابة لحالات الطوارئ العادية بالدولة ما يكفي من الموارد لتقديم المساعدة الملائمة. ويجب تحديد النقطة التي سيتعين عندها استكمال الموارد المخصصة للاستجابة لحالات الطوارئ العادية. كما يجب أن تتناول خطة المساعدة الأسرية مسألة تنسيق الدعم الإضافي.
- ٥-٤ وثمة اعتبار هام ينبغي مراعاته في عملية التخطيط وهو تحديد الفترة الزمنية التي ينبغي خلالها تقديم كل نوع من أنواع المساعدة لأسر الضحايا فضلا عن نطاق تلك المساعدة. وينبغي تحديد الفترة الزمنية لمعظم أنواع المساعدة في كل حالة. وهناك أحداث رئيسية واضحة مثل إقامة مراسم التأبين للمتوفين وإعادة المصابين إلى أوطانهم واسترجاع الأغراض الشخصية ودفع مبالغ مالية مقدما، قد تشكل حدودا طبيعية لهذه الأنواع من المساعدة.
- ٦-٤ ويجوز مع ذلك لأسر ضحايا حوادث الطيران وللناجين أن يتمتعوا بالأحقية في بعض أشكال المساعدة إلى حين انتهاء التحقيق في الحادث. وبالنظر إلى أن التحقيقات في حوادث الطيران قد تستغرق أكثر من سنة، فإن أكثر أشكال المساعدة استتالة قد يكون توفير المعلومات بشأن سير التحقيق. وفي هذا الصدد، يجب على السلطة المسؤولة عن التحقيق في الحادث، بموجب الملحق الثالث عشر، أن تنشر أي معلومات وقائعية مثبتة وتوضح أي تقدم يُحرزه التحقيق في حينه.

الفصل الخامس

مقدمو المساعدة لأسر ضحايا حوادث الطيران

- ١-٥ هنالك خمس فئات رئيسية تضطلع بتقديم المساعدة لأسر الضحايا:
- (أ) حكومة الدولة التي وقع فيها الحادث والدول الأخرى التي تربطها صلة بالحادث؛
- (ب) المشغلون الجويون؛
- (ج) مشغلو المطارات؛
- (د) الأطراف الثالثة (مثل الوكالات غير الحكومية لتقديم المعونة والشركات التجارية)؛
- (هـ) الرابطات الأسرية، عند الاقتضاء.
- ٢-٥ وتسهم كل فئة بموارد مختلفة وتضطلع بمسؤوليات مختلفة في إطار الجهود المبذولة لمساعدة الأسر. وعليه، يجب توفير التجانس في عمل تلك الفئات وتجويد التنسيق فيما بينها لتحقيق استجابة فعالة في تقديم المساعدة.

الحكومة

دولة وقوع الحادث

- ٣-٥ تضطلع دولة وقوع الحادث بالعديد من الأدوار في تقديم المساعدة لأسر ضحايا حوادث الطيران، وهي تشمل تلك المنصوص عليها على النحو التالي في الملحق التاسع، الفصل الثامن، الجزء (طاء) مساعدة ضحايا حوادث الطائرات وأسره:
- ٣٩-٨ يتعين أن تقوم دولة وقوع الحادث لطائرة والدول المجاورة لها بترتيبات لتسهيل دخول أفراد أسر ضحايا حادثة الطائرة إلى أراضيها على أساس مؤقت.
- ٤٠-٨ يتعين أن تقوم دولة وقوع الحادث والدول المجاورة بترتيبات كذلك لتسهيل دخول أراضيها وذلك مؤقتاً للمندوبين المصرح لهم من قبل جهة تشغيل الطائرة التي تعرضت لحادثة أو لمندوبي شريك متحالف مع جهة التشغيل، وذلك لتمكين هؤلاء من تقديم المساعدة للناجين وأفراد أسره، ولأعضاء أسر الضحايا المتوفين في الحادثة وللسلطات المعنية في تلك الدول.

ملاحظة - في بعض الأحيان تتطلب اتفاقات تقاسم الرموز كما تتطلب اتفاقات التحالف المماثلة من الشركاء في التحالف العمل بمثابة "مستجيب أول" نيابة عن جهة التشغيل المتأثرة في الحالة التي يمكن فيها للشريك في التحالف أن يصل إلى موقع الحادثة بصورة أسرع من جهة التشغيل المتأثرة.

- ٤١-٨ توصية - لدى الترتيب لدخول الأشخاص المشار إليهم في ٣٩-٨ يجب ألا تشترط دولة وقوع الحادث أو الدول المجاورة أية وثيقة أخرى للسفر بخلاف جواز السفر أو وثيقة السفر الخاصة بالطوارئ التي تصدر خصيصاً لهؤلاء الأشخاص لتمكينهم من السفر إلى تلك الدول. وفي الحالات التي تتطلب فيها دولة وقوع الحادثة أو دولة مجاورة تأشيرات دخول للأشخاص المشار إليهم في الفقرتين ٣٩-٨ و ٤٠-٨ أعلاه، فإن عليها الإسراع بإصدار تلك التأشيرات.

- ٤٢-٨ على الدول المتعاقدة القيام بترتيبات من أجل إصدار وثائق سفر خاصة بالطوارئ، إذا تطلب الأمر ذلك، لمواطنيها الذين نجوا في الحادث.
- ٤٣-٨ على الدول المتعاقدة تقديم كل المساعدة الضرورية، مثل الترتيب الخاص بالنقل والمخالصة الجمركية، وذلك في إعادة الرفات إلى بلدان المنشأ، بناء على طلب أفراد أسر المتوفين أو جهة التشغيل التي تعرضت طائراتها للحادث.
- ٤-٥ وبالإضافة إلى ما تقدم، ينبغي للدول النهوض بالأدوار التالية في تقديم المساعدة إلى أسر الضحايا:
- (أ) إعداد خطة تكفل حصول ضحايا حادث الطائرة وأسرههم على أنواع المساعدات التي لهم فيها استحقاق، على النحو الذي حدته الدولة؛
- (ب) كفالة وفاء الكيانات المنوط بها تقديم المساعدة بالتزاماتها؛ تنسيق الموارد المستخدمة في تقديم المساعدة لأسر الضحايا؛
- (ج) تنسيق الموارد المخصصة للمشاركة في تقديم المساعدة الأسرية؛
- (د) كفالة العثور والتعرف على رفات المتوفين؛
- (هـ) تسهيل سفر أفراد أسر الضحايا إلى المستشفيات التي يعالج فيها الضحايا المصابون ، وإلى موقع الحادث وموقع مراسم التابين.
- (و) إطلاع أفراد أسر الضحايا والناجين على المعلومات المتصلة بسير التحقيق في الحادث؛
- (ز) توفير أي خدمات أو معلومات أخرى تقتضيها قوانين أو نظم الدولة المعنية.

ملاحظة - عندما لا يتسنى القطع بأن موقع الحادثة يقع ضمن أراضي أي دولة، تكون دولة السجل مسؤولة عن تقديم المساعدة الإنسانية للضحايا وأسرههم. ويُتوقع كذلك أن تقوم الدول الأقرب إلى مسرح الحادث الذي يقع في المياه الدولية بتقديم المساعدة لأسر الضحايا وفقا لاستطاعتها، كما يتوقع منها أن تستجيب للطلبات الصادرة عن دولة السجل.

المنسق/الوكالة المنسقة

- ٥-٥ بالنظر إلى أن كثيرا من الوكالات والسلطات تشارك في تقديم المساعدة لأسر الضحايا، ينبغي تعيين وكالة تتولى عملية التنسيق بينها. وينبغي أن تكون تلك الوكالة مشاركة في مرحلة التخطيط كما ينبغي أن يتم إخطارها فور وقوع الحادث. ويُعد تعيين المنسق/الوكالة المنسقة أمرا أساسيا لكفالة أن تعمل مختلف الوكالات معا لتقديم المساعدات الملائمة لأسر الضحايا والناجين. وقد يتولى المنسق أيضا القيام بدور نقطة الاتصال بين أسر الضحايا والوكالات الحكومية.
- ٦-٥ وقد رأيت إحدى الدول على سبيل المثال أنه من العملي إنشاء وكالة للتنسيق داخل سلطة تحقيق حوادث الطائرات، تختلف عن فريق التحقيق، لتنسيق تقديم المساعدات إلى أسر الضحايا. وأولكت دول أخرى مهمة التنسيق إلى الوزارة المسؤولة عن الطيران المدني و/أو وزارة الشؤون الخارجية، بالنظر إلى أن حوادث الطيران قد تظال أفرادا من جنسيات مختلفة.

سلطة التحقيق في حوادث الطيران

- ٧-٥ ينبغي الفصل بين تقديم المساعدة لأسر الضحايا والتحقيق في الحادث. ويجب أن ينصب تركيز السلطة المسؤولة عن التحقيق في الحادث على عملية التحقيق كما يجب عليها أن تكفل أن لا يتأثر هدف التحقيق في الحادث، على النحو المحدد في الملحق الثالث عشر، بأي شكل من الأشكال بالمعلومات المقدمة في إطار المساعدة الأسرية. ومع ذلك ، تقع على سلطة التحقيق في الحادث مسؤولية تقديم المعلومات المثبتة ذات الصلة بالحادث في حينها إلى أسر الضحايا والناجين من الحادث. ويمكن أن يكون باستطاعة سلطة التحقيق في

الحادث تقديم معلومات إلى أسر الضحايا والناجين عن سير التحقيق وأي توصيات بشأن السلامة يجري التفكير فيها لمنع وقوع حوادث مشابهة في المستقبل. أما المسائل ذات الاهتمام العاجل، مثل الإفراج عن رفات المتوفين والأمتعة الشخصية المتحفظ عليها كجزء من التحقيق، فيمكن تقاسمها أو يمكن أن تكون مسؤولية سلطة محددة، حسب العرف السائد في دولة وقوع الحادث.

٨-٥ ينبغي لسلطة التحقيق في الحادث أن تعي قلق أسر الضحايا والناجين. وللاستمرار في إبلاغهم بالمعلومات، ينبغي لسلطة التحقيق في الحادث النظر في تعيين شخص للقيام بمهمة المنسق أو مسؤول الاتصال وكفالة التواصل الفعال مع مقدمي الخدمات الآخرين، وتنسيق زيارات الأسر والناجين إلى موقع الحادث حسب الاقتضاء وعندما تتييسر سبل الوصول إليه. ويمكن بدلا عن ذلك النظر في تكليف منسق أو مسؤول اتصال من أي وكالة ملائمة أخرى من وكالات الدولة. وينبغي للمنسق أن يظل على اتصال وثيق بالمحقق المسؤول ورئيس سلطة التحقيق في الحادث لإطلاعهما على أي معلومات أو استفسارات يتم تلقيها. ويجب أن يكون المنسق مدركا لما يمكن الإفصاح عنه وما لا يمكن الإفصاح عنه من معلومات، وأن يعمل مع المتحدث الرسمي للسلطة لضمان أن لا يعوق نشر المعلومات سير التحقيق أو الأهداف المتوخاة منه.

٩-٥ وكثيرا ما تكون هناك عدة تحقيقات متزامنة، مثل التحقيقات المتصلة بالسلامة، والتحقيقات القضائية والجنايية. ويخضع كل واحد من هذه التحقيقات لقيود تخصه فيما يتصل بإدارة المعلومات ونشرها. ويجب أن لا نقشي سلطة التحقيق في الحادث أي معلومات بشأن هذه التحقيقات. ولكن ينبغي اتخاذ ما يلزم من خطوات لتوفير المعلومات المثبتة بشأن التحقيق إلى أسر الضحايا والناجين في إطار القيود المذكورة. ويجب بذل كل ما يمكن من جهود لضمان تزويد أفراد الأسر والناجين بالمعلومات قبل إتاحتها للجمهور أو تعميمها على وسائل الإعلام.

١٠-٥ وفي الحالات التي تفوض فيها دولة وقوع الحادث التحقيق في الحادث إلى دولة أخرى، ينبغي للدولة الحاصلة على التفويض قبول مسؤولية توفير المعلومات بشأن سير التحقيق إلى أسر الضحايا والناجين.

سلطة الطيران المدني

١١-٥ تتولى سلطات الطيران المدني أو السلطات المختصة الأخرى مهمة إصدار التشريعات و/أو القواعد و/أو السياسات التي تلزم المشغلين الجويين ومشغلي المطارات بأن يكون لديهم خطط لمساعدة الأسر وموارد نتيج تقديم المساعدة بكفاءة وفي الوقت المناسب لضحايا حوادث الطائرات وأسره. وينبغي التدريب على هذه الخطط وإخضاعها للرقابة والتدقيق، حسب الإقتضاء.

١٢-٥ تقوم سلطات التحقيق في الحادث عادة بوضع توصيات لتحسين السلامة في أعقاب التحقيق الذي تضطلع به. ويجوز لسلطة الطيران المدني، التي تتولى عادة مسؤولية إصدار النظم والشهادات والرقابة على صناعة الطيران، أن تقوم بوضع بعض هذه التوصيات موضع التنفيذ. ويجوز لها كذلك أن تطلع الجمهور، بما يشمل أفراد أسر الضحايا والناجين، على ما تعتمزم القيام به من إجراءات.

الشرطة

١٣-٥ تكون الشرطة عادة من بين أول من يصلون إلى مكان وقوع الحادث وقد تضطلع بدور كبير في إبلاغ أسر الضحايا بتعرض أحد أفرادها لحادث طائرة، بالإضافة إلى إجراءات الأمن وتسليم الأمتعة الشخصية. وفي بعض الدول، تقع على الشرطة وحدها مسؤولية التعرف على الضحايا وإبلاغ أدنى أقاربهم بوفاتهم. إلى جانب ذلك، من المرجح أن تشارك وكالات إنفاذ القانون في التحقيقات الجنائية المضطلع بها في إطار الحادث.

السلطات المسؤولة عن العثور والتعرف على الضحايا

١٤-٥ قد يكون لكل من الشرطة وقاضي التحقيق وسلطات الصحة والمشغل الجوي دور هام يضطلعون به في العثور والتعرف على رفات الضحايا. وقد تشترك سلطات متعددة في تقاسم هذه المسؤولية أو تضطلع بها سلطة واحدة منفردة حسب العرف السائد في دولة وقوع الحادث. وعملية العثور على الضحايا والتعرف عليهم هي عملية تتطلب موارد كبيرة وتقتضي في كثير من الأحيان التعاون بين الدول والوكالات. ولا يضطلع الناقلون الجويون عادة بأي دور قانوني في عملية التعرف على الضحايا ولكنهم مسؤولون في أحيان كثيرة عن إعادة رفات الضحايا إلى موطنهم وعن المساعدة في ترتيبات الجناز. وقد تقوم بعض شركات الطيران بتفويض مسؤولياتها في هذا الشأن إلى كيان تجاري مخصص.

١٥-٥ عقب التعرف على المتوفين، يجب اتخاذ الترتيبات لإعادة رفاتهم عبر الحدود الدولية وللدفن النهائي لجثث الضحايا طبقا للمقتضيات الثقافية لأسرهم.

الموظفون الدبلوماسيون والقنصليون

١٦-٥ تتطلب الطبيعة الدولية للنقل الجوي قيام الموظفين الدبلوماسيين والقنصليين بدور الاتصال والتنسيق في تسهيل تقديم المساعدة لأسر الضحايا. وقد يشمل ذلك التعجيل بإصدار وثائق وتأشيرات السفر، والعمل كحلقة اتصال بين سلطاتهم ومواطنيهم ودولة وقوع الحادث. وفضلا عن ذلك، يمكن أن يقوموا بتيسير عودة الرفات والأغراض الشخصية، وتوفير خدمات الترجمة وتنسيق تدفق معلومات التحقيق إلى أسر الضحايا المقيمين في دولتهم. وتتضمن الفقرة ٥-٣ الأحكام التي ينص عليها الملحق التاسع في هذا الصدد.

سلطات الهجرة والجمارك

١٧-٥ تضطلع سلطات الهجرة والجمارك في دولة وقوع الحادث بدور هام في التخفيف من عبء إجراءات سفر أسر الضحايا والناجين وإعادة رفات المتوفين والأغراض الشخصية. ويرد المزيد من المعلومات في هذا الصدد في الفقرتين ٥-٣ و ٦-١٧.

المشغل الجوي

١٨-٥ المشغل الجوي هو عادة أفضل كيان قادر على تحديد ما إذا كان أحد الأشخاص قد تعرض لحادث طائرة أم لا. ولدى بعض الدول تشريعات تلزم كل مشغل جوي بالاحتفاظ ببيان دقيق بأسماء ركاب الطائرة لتسهيل التعرف على أي راكب يكون قد تعرض لحادث. وفي أعقاب الحادث، ينبغي أن يوفر المشغل الجوي هذا البيان لبعض السلطات التي تقوم بالتحقيق وللوزارة المسؤولة عن شؤون المواطنين أو مكتبها الخارجي خلال فترة زمنية محددة. وقد يتعين أيضا بموجب القانون وجود خطة لدى المشغل الجوي لمساعدة أسر الضحايا في حالة وقوع حادث طيران في تلك الدولة.

١٩-٥ ينبغي أن يكون لدى المشغل الجوي عدد من الأفراد المؤهلين تأهيلا ملائما للإجابة على أي استفسارات عن الركاب الذين تعرضوا للحادث. والوسيلة المتبعة عادة في الاتصال بهذا الفريق تكون عن طريق الهاتف بعد أن يكون المشغل الجوي قد أعلن عن أرقامه. وينبغي للمشغل الجوي أيضا أن يبذل كل مساعيه حتى يكفل إبلاغ أسر الضحايا الذين لم يُستعلم عنهم أحد بتعرضهم للحادث. ويجوز للمشغل الجوي كذلك أن ينشئ موقعا مخصصا على الانترنت، أو وسيلة إلكترونية أخرى، يُدلف إليها عن طريق رابط في صفحته الرئيسية بغية توفير المعلومات عن كيفية الاتصال بالمشغل الجوي للحصول على المزيد من المعلومات.

٢٠-٥ وتشمل الأنواع الأخرى من المساعدات الأسرية التي قد يُتوقع أن يقوم فيها المشغل الجوي بدور رئيسي والتي قد تقتضي قدرا من التعاون مع السلطات و/أو الكيانات المختصة ما يلي :

- أ) نقل أسر الضحايا والناجين إلى موقع قريب من مكان الحادث مزود بمستلزمات السلامة والأمن؛
- ب) بالتعاون مع مشغل المطارات، توفير أماكن تتوفر فيها الخصوصية للأشخاص الذين ينتظرون طائرة لن تصل نتيجة تعرضها للحادث، وللأشخاص العائدين إلى نقطة المغادرة بعد علمهم بوقوع الحادث؛
- ج) توفير الخصوصية لأسر الضحايا والناجين؛
- د) تقديم مساعدة مالية فورية للمعالين من أسر الضحايا؛
- هـ) تقديم خدمات الإرشاد النفسي لأسر الضحايا والناجين؛
- و) القيام بالترتيبات اللازمة لسفر أسر الضحايا والناجين إلى موقع الحادث، بالتنسيق مع سلطة التحقيق في الحادث المعنية وأي جهات أخرى تُعتبر ملائمة مثل الشرطة والسلطات المسؤولة عن العثور على الضحايا والتعرف عليهم؛
- ز) إجراء ترتيبات مراسم التأبين وإقامة النصب التذكارية؛
- ح) نقل أسر الضحايا إلى مكان مراسم التأبين؛
- ط) مرافقة وإيواء أسر الضحايا والناجين الذين يقومون بزيارة موقع الحادث وحضور مراسم التأبين وتوفير الرعاية لهم؛
- ي) إعادة رفات المتوفين إلى دولتهم؛
- ك) المساعدة في ترتيبات الجناز؛ حسب رغبة أفراد الأسر؛
- ل) تحديد موقع الأمتعة الشخصية وتخزينها وتسليمها إلى أسر الضحايا والناجين؛
- م) توفير المعلومات عن المسائل المتصلة برعاية أسر الضحايا والناجين.

٢١-٥ وفي حالة الرحلات الجوية التي تتقاسم الرموز والمشغلين الجويين الأعضاء في تحالفات، ينبغي لكل شريك مساعدة شركائه في أداء هذه المهام ولاسيما عند وقوع الحادث بعيدا عن مقر المشغل الجوي. بعض إتفاقات تبادل الرموز وإتفاقات التحالف لديها إتفاقات مُعدة مسبقا من أجل الماعدة المتبادلة.

مشغلو المطارات

٢٢-٥ نظرا لأن المطارات هي الأماكن التي كثيرا ما تتجمع فيها أسر الضحايا وأصدقائهم في بداية الأمر لتلقي المعلومات الخاصة بالحادث، ينبغي للمطارات أن تضع خططا لتوفير الرعاية والدعم فور وقوع الحادث. وينبغي تنفيذ هذه الخطط بالتنسيق مع الناقل الجوي بغية تيسير التجانس في المساعدة المزمع تقديمها.

٢٣-٥ وينبغي لمشغلي المطارات النظر في إيجاد مرافق في المطار أو على مقربة منه يمكن لأفراد الأسر التجمع فيها (كثيرا ما يشار إليها باسم منطقة استقبال الأسر والأصدقاء)، حيث يمكن إحضار الناجين غير المصابين وحيث يمكن لوسائل الإعلام التجمع. ويمكن لمشغلي المطارات مساعدة الأشخاص المتجمعين في المطار بتوفير منضدة لتسجيل المسافرين، وتوفير الأمن، ووسائل النقل لأفراد الأسر وأصدقائهم في مركز الاستقبال إذا كان موقعه خارج أراضي المطار. ويجب تنسيق أي دعم يقدم في هذا الإطار مع المشغل الجوي.

٢٤-٥ وقد يكون من الضروري، بعد وقوع الحادث، إشراك جميع المطارات التي لها علاقة بالعملية في توفير المساعدة الأسرية، بما في ذلك مطار المغادرة ومطار وجهة الوصول. وتبرم مطارات عديدة ترتيبات شراكة مع المشغلين الجويين والوكالات المحلية المعنية بالاستجابة للكوارث بغرض استقطاب دعمهم للاستجابة.

الأطراف الثالثة

وكالات المعونة

٢٥-٥ تتمتع وكالات المعونة بخبرة واسعة في التعامل مع أسر الضحايا والناجين من الكوارث، كما أنها غالباً ما تكون قادرة على تقديم خدمات مثل الإرشاد النفسي ودعم أسر ضحايا حوادث الطائرات. ويمكن أن يُطلب منها المساعدة فيما يلي:

- (أ) مقابلة الأسر التي تكون قد سافرت إلى موقع الحادث وتقديم الرعاية لأطفالها عند اللزوم؛
- (ب) تقديم وتنسيق خدمات المساعدة النفسية وخدمات الرعاية الدينية أو المعنوية؛
- (ج) الاتصال بأسر الضحايا الذين ليس بوسعهم السفر إلى موقع الحادث وتقديم الإرشاد النفسي إليهم؛
- (د) تعريف أسر الضحايا بدور المشغل الجوي ومختلف الوكالات المعنية بالإضافة إلى توفير سبل التواصل مع هذه الوكالات.

الشركات التجارية المرخصة

٢٦-٥ وجدت بعض الوكالات الحكومية والمشغلين الجويين أن الاستعانة بأطراف ثالثة من الكيانات التجارية المرخصة وسيلة فعالة لتقديم بعض أشكال المساعدة لأسر ضحايا حوادث الطيران. فعلى سبيل المثال، يقوم المشغلون الجويون في كثير من الأحيان باستخدام شركات متخصصة لتلقي المكالمات الهاتفية من أسر الضحايا وتنسيق المساعدة الأسرية في الموقع والتنسيق مع السلطات المسؤولة عن استرداد الضحايا والتعرف عليهم، لكي تقوم بإدارة عملية التعرف على الأمتعة الشخصية والتحفظ عليها وإعادتها إلى أصحابها. وعند اختيار شركات تجارية، ينبغي الانتباه للمخاطر المحتملة لتضارب المصالح. فعلى سبيل المثال، إذا كان الطرف الثالث على علاقة تعاقدية مع كيانات متعددة من بين تلك المشاركة في الاستجابة للحادث مثل المشغل الجوي أو إحدى الوكالات الحكومية، فقد يكون من الصعب بالنسبة له التقيد بمقتضيات أحد العقود دون خرق عقد آخر.

رابطات أسر الضحايا والناجين

٢٧-٥ تم في بعض الحالات إنشاء رابطات لأسر الضحايا في أعقاب وقوع بعض حوادث الطيران الرئيسية. وتقدم رابطات أسر الضحايا المساعدة لأعضائها بشتى الصور، وقد قامت هذه الرابطات في بعض الحالات بتقديم المساعدة لأسر الضحايا في حوادث طيران لاحقة. ويمكن لرابطات أسر الضحايا تقديم المشورة للحكومات والمشغلين الجويين، كما يمكنها أن تتولى دور المحاور فيما يتعلق بالتعامل مع بعض أنواع المساعدة الأسرية. وفي حين يمكن أن تكون لدى رابطات أسر الضحايا خبرة فريدة ومباشرة ومعرفة عميقة بالأمر مما يجعل مشاركتها في تقديم المساعدة تحظى بقبول أفراد الأسر الذين تعرضوا لحوادث وقعت في الآونة الأخيرة، إلا أن مقدمي المساعدة ينبغي أن يكونوا مهنيين مدربين ممن اكتسبوا خبرات عملية. وخلال إعداد خطة المساعدة الأسرية، يمكن للدول أن تأخذ في الحسبان ما لدى رابطات أسر الضحايا من خبرة وما يمكنها تقديمه من دعم. ويمكن للدول أيضاً أن تنظر في دعم تأسيس الرابطات الأسرية، حسب الاقتضاء.

الفصل السادس

إعداد خطة عمل لمساعدة أسر الضحايا وتنفيذها

- ١-٦ أصبح الاهتمام بأسر الضحايا والناجين من حوادث الطائرات والوعي بحاجتهم للمساعدة من المسائل الاجتماعية والسياسية التي تزداد أهميتها يوماً بعد يوم على الصعيد الدولي.
- ٢-٦ ينبغي للدول والمشغلين الجويين الذين ليست لديهم الموارد أو الإمكانيات المالية لتقديم برنامج شامل لمساعدة أسر الضحايا والناجين أن تنظر في مسألة الاشتراك مع جهات أخرى في ترتيبات تعاونية ملائمة لوضع خطة لتقديم المساعدة لأسر الضحايا والناجين.
- ٣-٦ ويمثل وجود خطة مفصلة ومتقنة الإعداد، يجري التدريب عليها بصورة دورية، عنصراً حاسماً في تقديم المساعدة لأسر الضحايا والناجين لأن الحاجة إلى تقديم هذه المساعدة قد تطرأ دون سابق إنذار، وقد تتطلب استجابة فورية ووجود أعداد كبيرة من العاملين المدربين وإنفاق مبالغ طائلة واستخدام موارد مخصصة.
- ٤-٦ والمساعدة الأسرية أمر بالغ الأهمية لدرجة أنه قد يقتضي سن تشريعات و/أو قواعد و/أو سياسات وطنية تكفل توفر الموارد الضرورية والالتزام في غضون فترة وجيزة بعد وقوع الحادث. وكثيراً ما تُسن تلك التشريعات و/أو القواعد و/أو السياسات بشأن تقديم المساعدة الأسرية قبل صياغة الخطة. كما أن بعض جوانب الخطة كثيراً ما تتأثر بالمتطلبات المنصوص عليها في التشريعات. فقد اعتمد الاتحاد الأوروبي وبعض الدول الأخرى تشريعات يختلف بعضها عن البعض الآخر من حيث النطاق والاختصاص. ويتضمن المرفق الأول نسخاً من بعض هذه التشريعات.
- ٥-٦ ويُقترح أن تتبع الدول الخطوات السبع التالية عند إعداد خططها الوطنية لتقديم المساعدة لأسر الضحايا والناجين من حوادث الطائرات.

الخطوة الأولى — تحديد أنواع حوادث الطائرات التي تنطبق عليها الخطة

- ٦-٦ يؤثر حجم ونطاق حادثة الطائرة على الاستجابة المتعلقة بالمساعدة الأسرية. وهناك تشريعات في بعض الدول تحدد متى يجب تنفيذ متطلبات المساعدة الأسرية. وفي حالة الحوادث التي تقع خارج أراضي تلك الدول، ينبغي للدولة أو المشغل الجوي النظر في تقديم المساعدة الأسرية متى كانت هناك وفيات أو إصابات جسيمة. ويرتبط حجم استجابة المساعدة الأسرية ارتباطاً مباشراً بعدد الأشخاص المتأثرين، أي عدد الركاب على متن الطائرة وعدد حالات الإصابة والموت على الأرض.
- ٧-٦ وقد أبرم بعض المشغلين الجويين تحالفات أو اتفاقات لتبادل الرموز مع مشغلين جويين آخرين. وينبغي للمشغل الجوي الرئيسي أن يعمل مع شركائه في اتفاقات تبادل الرموز لكفالة عدم وجود ثغرات في الاستجابة عند وقوع الحوادث. ويجب أن يتوصل الشركاء إلى ترتيب لتقاسم مسؤوليات المساعدة الأسرية، أخذين في الاعتبار الاختلافات الثقافية والقانونية في الدول المختلفة التي يعملون فيها.
- ٨-٦ ويرد فيما يلي بيان بالمعايير التي تساعد في تحديد نوع الحوادث والأنواع المختلفة للمساعدات الأسرية التي ينبغي توفيرها بالنسبة لكل نوع:

أ) التشريعات و/أو القواعد و/أو السياسات المعمول بها في دولة وقوع الحادث التي تبين متى يتعين تنفيذ متطلبات المساعدة الأسرية؛

ب) الموارد المتاحة؛

ج) قدرات المشغل الجوي؛

د) حجم المساعدة المتوخاة.

هـ) عدد شاغلي الطائرة.

٩-٦ ترتبط الموارد الإجمالية المطلوبة ارتباطا مباشرا بالحجم المتوخى للمساعدة وعدد الأشخاص الذين سيتم تقديمها لهم. وفي حوادث الطائرات الكبيرة، قد يتوقف تحديد حجم الاستجابة الأولية المطلوبة على العدد الكلي لشاغلي الطائرة، وليس فقط على عدد المتوفين والمصابين. وفي مرحلة الاستجابة الأولية، يجب الرد على كافة الطلبات المتصلة بتأكيد تعرض أشخاص إلى الحادث، بغض النظر عن مدى إصابة هؤلاء الأشخاص.

الخطوة الثانية — تحديد أنواع المساعدة الواجب تقديمها

١٠-٦ يرد أدناه بيان بأنواع المساعدات التي يتوقعها عادة أفراد أسر الضحايا والناجون من حوادث الطائرات.

١١-٦ **تأكيد تعرض الشخص للحادث** – يتطلب تأكيد تعرض أحد أفراد الأسرة للحادث توفر بيان دقيق بأسماء الركاب وخطوط هاتفية تكفي للرد على ما يزيد عن ٥٠.٠٠٠ مكالمة خلال الأربع والعشرين ساعة الأولى عقب وقوع أي حادث رئيسي. ولذلك لابد من وجود فريق يتم إنشاؤه وتدريبه مسبقا ليكون جاهزا للعمل بسرعة ولعدة أيام للرد على تلك المكالمات الهاتفية. ومن الضروري الإبقاء على جداول العمل ومراعاة توفير موظفين مناوبين خلال مرحلة التخطيط. فضلا عن ذلك، فإن إشهار الرقم الهاتفي للمشغل الجوي من خلال الإذاعة والتلفزيون وعبر شبكة الانترنت يعد أمرا حاسما في عملية التأكيد. وقد عمد بعض المشغلين الجويين إلى إقامة موقع شبكي "خفي" يجري تفعيله عند وقوع حادث ويوفر المعلومات الخاصة بالرحلات الجوية ومعلومات الاتصال.

١٢-٦ **تقديم المعلومات الفورية** – إن قيام المشغل الجوي والوكالات الأخرى المشاركة في توفير المساعدة الأسرية بتقديم المعلومات الدقيقة في حينها يمثل أحد الجوانب الهامة في مساعدة أسر الضحايا والناجين. ومن الضروري أن تعي الكيانات المختلفة المشاركة في تقديم المعلومات دور كل منها وأن لا تتجاوز حدود هذا الدور. وينبغي أيضا توفير سبل استخدام الهاتف والتلفزيون والانترنت لأفراد أسر الضحايا.

١٣-٦ **التعرف على رفات المتوفين والتحقق عليه وتسليمه** – يعد توفير المعلومات بشأن الناجين والمفقودين والمصابين إصابات مميتة أو غير مميتة من الشواغل البالغة الأهمية. وينبغي استخدام قائمة الركاب لمعرفة مصير جميع الركاب وأعضاء الطاقم والتحقق من حالتهم. وهذه العملية بسيطة في حالة الناجين والمصابين القادرين على الكلام. ولكن في حالة المصابين غير القادرين على الكلام، من الضروري استنباط عملية تتيح التعرف على هوياتهم وتحديد موقع المستشفى الذي يتلقون فيه العلاج. أما في حالة المتوفين فينبغي الشروع في عملية العثور عليهم وتحديد هوياتهم، وهي عملية كثيرا ما يشوبها قدر كبير من التعقيد. من الضروري اتخاذ الترتيبات اللازمة للتعرف على رفات المتوفين وإبداء قدر كبير من التفهم عند التعامل مع مسألة التحقق علي الرفات وتسليمه.

١٤-٦ **حماية الأغراض الشخصية وتجهيزها وتسليمها** – إن إتباع إجراءات فعالة فيما يتصل بحماية وتجهيز الأغراض الشخصية التي يتم العثور عليها، والمطالبة بها وتسليمها قد يكون له أثر في تخفيف حدة القلق بين أسر الضحايا والناجين. وتسليم الأمتعة الشخصية بأسرع ما يمكن قد يقلل كثيرا من الإحساس بالفاجعة والصدمة. ويقتضي الأمر عادة تطهير هذه الممتلكات بعناية نظرا للحساسية ومخاطر التلوث بمسببات الأمراض المنقولة عن طريق الدم. ويجب وضع خطة لإدارة وحفظ الأغراض التي لم يطالب بها أحد. وينبغي كذلك النظر في استحداث عملية لتسوية المطالبات المتنافسة.

١٥-٦ **الإرشاد النفسي** – المقصود بالإرشاد النفسي في هذا السياق هو في العادة تعيين أشخاص مدربين ممن يستطيعون إسداء المشورة للناجين ولأسر الضحايا بشأن التحديات التي يفرضها عليهم وضعهم، والخطوات العملية التي تساعد في التكيف مع هذا الوضع. وقد يتجاوز عدد الأشخاص الذين يحتاجون إلى الدعم النفسي عدد ضحايا الحادث.

١٦-٦ **المساعدة المالية العاجلة** - ستقدر أسر الضحايا كما سيقدر الناجون تزويدهم بمعلومات عن المساعدات المالية العاجلة المتاحة للأشخاص المستحقين والإجراءات المعمول بها للحصول على تلك المساعدة. وتتضمن المادة ٢٨ - المدفوعات المسبقة - من اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي (الوثيقة Doc 9740) أحكاماً بشأن تقديم المساعدة لتلبية الاحتياجات العاجلة في المراحل المبكرة لعملية استرجاع جثث الضحايا بعد وقوع الحادثة.

١٧-٦ **الإجراءات الرسمية للهجرة والجمارك** - قد يتطلب تقديم المساعدة لأسر الضحايا قدراً كبيراً من التحرر من شكليات الهجرة والجمارك عقب وقوع حوادث الطيران، حيث من المرجح أن يكون الناجون قد فقدوا مستندات إثبات الشخصية. وسوف تقدر أسر الضحايا الأجانب والناجون المصابون توفير سبل وصولهم الفوري إلى دولة وقوع الحادث وعودتهم منها لمباشرة مسؤولياتهم. وينبغي اتخاذ أسرع الإجراءات الممكنة عملياً لتسهيل حركة هؤلاء الأفراد، وتيسير إعادة رفات من فقدوا حياتهم في الحادث إلى بلادهم. وسوف ييسر تقديم المساعدة لأسر الضحايا إذا تم منح الوكالات والمنظمات الأجنبية أكبر قدر ممكن عملياً من حرية التصرف لدخول دولة وقوع الحادث والحصول على ترخيص لمعادنهم المساندة. وترد الأحكام ذات الصلة بهذا الأمر في الملحق التاسع، الفصل الثامن، الجزء (طاء) مساعدة ضحايا حوادث الطيران وأسره.

١٨-٦ **تقديم المعلومات بشأن الخدمات** - ينبغي تحري الدقة فيما يخص المعلومات المتعلقة بأنواع الخدمات التي سوف يتم تقديمها إلى أسر الضحايا والناجين والجهة التي ستتولى تقديمها. وينبغي القيام، في مرحلة التخطيط، بتحديد المسؤولين عن تقديم الخدمات إلى جانب طريقة دفع تكاليف الخدمات. وتشمل الخدمات التي ينبغي النظر فيها دفع مبالغ للاحتياجات المالية العاجلة والترتيبات اللوجستية المتصلة بالسفر، والغذاء، والإقامة، وإدارة الأغراض الخاصة، والإرشاد النفسي، والرعاية الطبية (للمصابين) ومراسم الدفن.

١٩-٦ **الزيارات إلى موقع الحادث** - من المهم في بعض الثقافات والديانات أن يقوم الأقارب بزيارة موقع الحادث في إطار استيعاب بعض الممارسات الدينية. وتعد الزيارات إلى موقع الحادث وتوفير الإقامة والرعاية لأسر الضحايا والناجين من العناصر ذات الطابع الإنساني لعملية المساعدة. ولعل ذلك أحد المتطلبات الأكثر إلحاحاً عقب وقوع الحادث وبالتالي ينبغي ترتيبه بالتعاون الوثيق مع سلطة التحقيق في الحادث و/أو السلطات القضائية. وفي حالة تعذر زيارة موقع الحادث بسبب الشواغل الأمنية أو بسبب صعوبة الوصول إلى الموقع، يُقترح تزويد الأسر والناجين بصور فوتوغرافية أو مقاطع فيديو للموقع. ويمكن أيضاً القيام بترتيبات لنقل تذكارات أو زهور أو أشياء مماثلة إلى موقع الحادث.

٢٠-٦ **الخصوصية والأمن** - يسلم المشغلون الجويون ومشغلو المطار في العادة بحاجة أسر الضحايا والناجين إلى الخصوصية، وينبغي أن يشمل ذلك حمايتهم من نظرات الفضول والتساؤل، بالإضافة إلى حمايتهم من الجماعات التي تجتذبها أجواء الحوادث، مثل ممثلي وسائل الإعلام والمحامين. وإذا كان من بين أفراد أسر الضحايا والناجين من يرغبون في التحدث مع وسائل الإعلام، فينبغي عدم إثنائهم عن التمتع بهذا الحق. وعلى الرغم من إمكانية إقناع المحامين بالعدول عن الاتصال ب ممثلي أسر الضحايا، فقد ترغب بعض الأسر في التماس المشورة القانونية. ويجب أن يحرص مقدمو المساعدة، في خضم سعيهم لتوفير الخصوصية لمن يريدون حمايتهم، على عدم التعدي على حقوقهم. وقد قامت إحدى الدول مثلاً بسن تشريع يمنع المحامين من الاتصال بأسر الضحايا والناجين عن غير رغبة منهم لمدة ٤٥ يوماً عقب وقوع حادثة الطائرة.

٢١-٦ وينبغي أن تتضمن خطط المساعدة الأسرية أحكاماً تكفل حماية خصوصية أفراد الأسر والضحايا عند نقطة مغادرة الطائرة ونقطة الوصول الأصلية وبالقرب من موقع الحادث.

٢٢-٦ **المشورة القانونية** - سوف تقدر أسر الضحايا أي معلومات محايدة تُتاح لهم بشأن المسائل القانونية التي تهمهم. ومن شأن إعداد نشرة معلومات أو مواد إرشادية مشابهة أن يشكل إضافة مفيدة للخطة الشاملة لمساعدة أسر الضحايا.

٢٣-٦ **التواصل مع أسر الضحايا والناجين** - يُعد التواصل مع أسر الضحايا والناجين لتوضيح الأدوار التي تضطلع بها مختلف الوكالات المعنية والتقدم المحرز في الأنشطة اللاحقة للحادث طريقة فعالة لبناء علاقة تفاهم معهم.

٢٤-٦ **النصب التذكارية ومراسم التأبين** - من المهم التواصل مع أسر الضحايا في إطار التخطيط لمراسم التأبين وإقامة النصب التذكارية. ولا تخضع مراسم التأبين عادة للاعتبارات الطائفية ويجوز إقامتها مقترنة بعملية دفن أي رفات لم يتم التعرف عليه.

٢٥-٦ **رابطات أسر الضحايا** - قد يرغب أفراد الأسر المتضررين من الحادث في إنشاء رابطات لتلبية إحتياجات محددة مثل تقاسم التجارب وإعداد ترتيبات مراسم التأبين وتبادل المعلومات. وفي حين ينبغي للوكالات الحكومية والمشغل الجوي النظر في تقديم الدعم لإنشاء مثل هذه الرابطات، يجب أن تأتي المبادرة بإنشاء الرابطة من أسر الضحايا والناجين نفسها وليس من الدول أو المشغلين الجويين.

٢٦-٦ **تقديم المعلومات بشأن التحقيق في الحادثة** - ينبغي لسلطة التحقيق في الحادثة أن تكون على استعداد لتقديم معلومات بشأن سير التحقيق في أوقات محددة طوال فترة التحقيق وفي ختامه (انظر الفقرات ٣-٣٠ إلى ٣-٣٢). أما الطلبات المتلقاة للحصول على مقتطفات أو نسخ من أجهزة التسجيل الصوتي لمقصورة القيادة فينبغي إحالتها إلى سلطة التحقيق في الحادث. وفي هذا الصدد، يُرجى توجيه الانتباه إلى الفقرة ٣-٣١ من الفصل الثالث، المتصلة بعدم إفشاء السجلات، التي تناولها الملحق الثالث عشر فضلا عن أي قواعد معمول بها في الدولة المعنية.

٢٧-٦ **الاعتبارات الثقافية** - الاعتبارات الثقافية من العوامل الهامة في إعداد خطة مساعدة أسر الضحايا. وقد تنطوي متطلبات التعامل مع رفات الضحايا المتوفين على اعتبارات غير مألوفة ومتخصصة، مثل إقامة مراسم التأبين وتصميم النصب التذكارية للمتوفين في الحادث. ولمساعدة الدول في مراعاة ما قد يُطرح من تساؤلات بشأن المسائل الثقافية، يشمل المرفق الثالث من هذه الوثيقة نمودجا للمادة الإرشادية الصادرة عن إحدى شركات الطيران إلى موظفيها بشأن القوانين والعادات والثقافة السائدة في الوجهات الدولية.

الخطوة الثالثة — تحديد الوكالات التي ستقدم المساعدة

٢٨-٦ **ملاءمة الموظفين القائمين بتقديم المساعدة لأسر الضحايا** - عند تعيين أشخاص لتقديم المساعدة الأسرية، يجب مراعاة الجوانب الثقافية والدينية مثل العمر، ونوع الجنس، والكفاءة اللغوية، والديانة، ومدى ملاءمة الشخص الذي يقع عليه الاختيار. وينبغي توفير مترجم شفهي عند الإقتضاء. وفي حالات كثيرة، سيتعين على العاملين الملائمين لأداء مهام تقديم المساعدة لأسر الضحايا أن يباشروا واجباتهم الاعتيادية. وقد يعاني بعض موظفي المشغل الجوي من الصدمة نتيجة فقد أصدقاء لهم في الشركة. وقد يكون لدى العاملين في الشركة أيضا إحساس بالمسؤولية أو الذنب إزاء الحادث، الأمر الذي قد يؤثر ذلك على أدائهم في حالة إجراء اتصالات شخصية مع أفراد أسر الضحايا. وينبغي في هذا الصدد التروّي عند اختيار موظفي الشركة المناط بهم تقديم المساعدة كما ينبغي تجنب تعيين الموظفين الذين تضرروا بصورة خطيرة من الحادث.

٢٩-٦ وقد يساعد تقاسم الموارد بين مختلف الوكالات في التغلب على بعض هذه العقبات. وقد قام بعض المشغلين الجويين بتشكيل فرق استجابة للطوارئ، وهي مستعدة لإعارتها إلى غيرها من الناقلين في أوقات النكبات، ولاسيما عند وجود ارتباط بين الناقلين كترتيبات تقاسم الرموز أو الاشتراك في عضوية نفس التحالف.

٣٠-٦ **تأكيد تعرض الضحايا للحادث** - المشغل الجوي هو من يقوم في العادة بعملية التأكيد المبدئي لتعرض الضحايا للحادث ويكون ذلك عن طريق هواتف مخصصة لهذا الغرض يرد عليها أشخاص مدربين. وينبغي أن يكون الاتصال بأرقام هذه الهواتف مجانية داخل الدولة، غير أن صعوبات الاتصال الهاتفي تحتم توفير رقم هاتفي بديل غير مجاني لتلقي المكالمات الخارجية. ومن المتوقع أن يضطلع المشغلون الجويون، في إطار خطة الاستجابة للحوادث، بما يلزم من تخطيط مسبق وتدريب للقائمين على هذه المهمة. ويمكن أن يشمل هذا التخطيط التكفل بإنشاء السريع لمرفق لتقديم المعلومات، مما يساعد على خلق رابطة مع أسر الضحايا. وقد قام بعض المشغلين الجويين بتأسيس مراكز للاستجابة الشاملة لحالات الطوارئ، يمكن للمشغلين الآخرين استخدامها عند اضطلاعهم بمهام المرحلة الأولية التي تلي وقوع الحادث. ونظراً للأعداد الكبيرة من المكالمات الهاتفية التي يجريها أقارب العاملين لدى المشغلين الجويين، فقد رأيت بعض شركات الطيران ضرورة تطبيق إجراء "الاتصال بالمنزل". ويقتضي ذلك الإجراء قيام العاملين لدى المشغل الجوي أثناء نوبات خدمتهم بالاتصال بمنزلهم لدى إخطارهم بوقوع حادث لطماننة أسرهم بعدم تعرضهم للحادث.

٣١-٦ لقد أظهرت التجربة أن عدد المكالمات الهاتفية عقب وقوع حادث طيران رئيسي يمكن أن يزيد على ٥٠.٠٠٠ مكالمات خلال الأربع والعشرين ساعة الأولى. والوضع الأمثل هو المسارعة بالرد على كل واحدة من هذه المكالمات. وينبغي إحالة مكالمات المتصلين

للاستفسار عن أحد الضحايا، بأقل قدر ممكن من التأخير، إلى شخص تتوفر لديه المعلومات المطلوبة والتدريب الضروري للرد على النحو الملائم.

٣٢-٦ **تقديم المعلومات** - يتولى المشغل الجوي وحده تقريبا تقديم المعلومات المبدئية لأسر الضحايا عقب وقوع الحادث. وفي الفترة اللاحقة، قد تقع على عاتق المنسق/الوكالة المنسقة مسؤولية تقديم المعلومات الواردة من شتى الوكالات المعنية. وبما أن المنسق/الوكالة المنسقة يبقى على اتصال مباشر مع كل وكالة معنية، فهو مؤهل أكثر من غيره لتقديم آخر المعلومات والقيام بمهمة تيسير التواصل بين أسر الضحايا والوكالات المعنية والاضطلاع بدور الوسيط بين الطرفين. وينبغي تفويض مسؤولية التنسيق لإحدى الوكالات الحكومية في الحالات التي تستدعي التواصل مع أسر الضحايا والناجين على مدى فترة طويلة. ويُعد تخصيص مواقع على شبكة الإنترنت والاستعانة بوسائل الإعلام بالإضافة إلى المكالمات الهاتفية متعددة الأطراف من الوسائل الممتازة لنشر المعلومات بسرعة، وهي وسائل أثبتت نجاحها عقب الحوادث الرئيسية.

٣٣-٦ **التعرف والتحفظ على رفات المتوفين وإعادته** - قد تشمل السلطات المعنية بالعثور على رفات المتوفين والتعرف عليه وحفظه قاضي التحقيق، والشرطة، والجيش، ومكاتب الصحة العامة، وخدمات الإسعاف، والمشغلين الجويين، والحنوتية، ومتعهدي القطاع الخاص. ونظرا لأن هذه الوكالات تقوم بتقديم تلك الخدمات بصورة منتظمة، فهي تتمتع بخبرة كبيرة في قواعد التصرف المتبعة في هذه المسائل الحساسة. وترد المبادئ الإرشادية المتصلة بالتعرف على ضحايا الحوادث في الموقع الشبكي العام لمنظمة الإنتربول: <http://www.interpol.int/INTERPOL-expertise/Forensics/DVI>.

٣٤-٦ **حماية الأمتعة الشخصية وتجهيزها وتسليمها** - قد تشارك الكثير من الوكالات في العثور على الأمتعة الشخصية في موقع الحادث عقب وقوع حادث طيران رئيسي. وهناك أطراف كثيرة قد تتمكن من الوصول إلى الأمتعة الشخصية الخاصة بشاغلي الطائرة، منها الشرطة، وعمال البحث والإنقاذ، والسلطات المسؤولة عن العثور على الضحايا والتعرف عليهم، والمشغل الجوي، وعامة الجمهور. وقد تتعاون الشرطة، والسلطات المسؤولة عن العثور على رفات الضحايا والتعرف عليه، والمشغل الجوي في تخزين وتسليم الأمتعة الشخصية إلى ذويها. وفي العادة، تقع على المشغل الجوي مسؤولية تخزين ونظهير وتسليم الأمتعة الشخصية. وقد تتطلب طبيعة بعض التحقيقات التحفظ على الأمتعة الشخصية ذات الصلة بالتحقيق لحين الفراغ منه.

٣٥-٦ **الإرشاد النفسي** - تتولى تقديم هذه الخدمة عادة كيانات تجارية ووكالات المعونة المتخصصة في الإرشاد النفسي. وقد عهدت إحدى الدول على سبيل المثال إلى وكالة للمعونة مهمة تنسيق خدمات الإرشاد النفسي المقدمة.

٣٦-٦ **المساعدة المالية العاجلة** - ينبغي للمشغل الجوي المعني أن يدرك الحاجة لتقديم مساعدة مالية عاجلة لأسر الضحايا والناجين. وقد تقضي التشريعات في بعض الدول بدفع مبالغ مسبقة.

٣٧-٦ **إجراءات الهجرة والجمارك** - ينبغي أن يكون لدى سلطات الهجرة والجمارك إجراءات متعارف عليها في التعامل مع مسألة إرجاع الناجين من الحوادث وإعادة رفات المتوفين إلى أوطانهم. وقد يتعين مراجعة هذه الإجراءات لضمان ملاءمتها للحوادث التي تنجم عنها أعداد كبيرة من الضحايا. وينبغي أن يكفل المنسق/الوكالة المنسقة إلمام سلطات الهجرة والجمارك بالأحكام الواردة في المرفق التاسع، الفصل الثامن الجزء (طاء)، مساعدة ضحايا حوادث الطيران وأسره.

٣٨-٦ **اشتراك الموظفين الدبلوماسيين والقنصلين في تقديم المساعدة** - نظرا للدور المساند الذي يؤديه الموظفون الدبلوماسيون والقنصلون، فإن اشتراكهم في تقديم المساعدة لأسر الضحايا سيبيح الاستفادة القصوى من الدعم المقدم من هذه المصادر.

٣٩-٦ **الزيارات إلى موقع الحادث** - يقوم المشغل الجوي في العادة بعمل الترتيبات لتخطيط الزيارات إلى موقع الحادث ومرافقة أسر الضحايا والناجين، بالتعاون اللصيق مع سلطة التحقيق في الحادث و/أو السلطة القضائية والسلطات الأخرى، مثل تلك المسؤولة عن العثور على الضحايا والتعرف عليهم.

٤٠-٦ **الخصوصية** - يكفل بعض مشغلي المطارات أن تتضمن خطة الاستجابة لحالات الطوارئ اتخاذ ما يلزم من إجراءات لتوفير الخصوصية المطلوبة لأسر الضحايا والناجين عقب وقوع حادث الطائرة. وفي حالة الحوادث الكبيرة، قد يضطر المشغلون الجويون إلى التماس أماكن إقامة ملائمة عند نقطة المغادرة في المطار وعند نقطة الوصول المزمعة وفي الأماكن القريبة من موقع الحادث لكي تبقى فيها

الأسر على انفراد. وقد يشمل ذلك حجز جميع الغرف في عدة فنادق. ويمكن تعزيز التعاون مع وسائل الإعلام بإفراء مساحة مخصصة لهم، وتنظيم جلسات إحاطة إعلامية منتظمة عن سير التحقيق وطمأنتهم بأنه سيتم إخطارهم إذا رغب أحد الناجين أو إحدى الأسر في التحدث إلى وسائل الإعلام. ومن المستصوب عمل ترتيبات لتوفير فنادق منفصلة لأسر الضحايا المتوفين، وأسر الناجين، والموظفين القائمين بأمر مساعدة أسر الضحايا.

٤١-٦ **المشورة القانونية** — إذا اقتضت الضرورة، سيقوم الممثل القانوني الذي تختاره أسر الضحايا والناجون في نهاية الأمر بتقديم المشورة القانونية الضرورية في المسائل التي تهمهم. إلا أن أسر الضحايا والناجين سيقدر أن تزودهم بالمعلومات الأولية عن المجالات العامة التي قد يحتاجون فيها إلى المساعدة القانونية قبل اختيار ممثليهم القانونيين. ويمكن تكليف وكالة محايدة أو كيان محايد، مثل رابطة المحامين، بإعداد هذا النوع من المعلومات سلفاً قبل وقوع أي حادث.

٤٢-٦ **التواصل مع أسر الضحايا** — تقع مسؤولية الاتصال الأولي بأسر الضحايا على المشغل الجوي لحين الانتهاء من معالجة الأمور العاجلة. وقد يتم بمرور الوقت تقاسم مسؤولية تقديم المعلومات مع المنسق/الوكالة المنسقة أو نقلها إليهما (أنظر الفقرتين ٥-٥ و ٦-٥). ولتسهيل عملية التواصل، ينبغي قيام الجهات المختلفة، مثل قاضي التحقيق، والشرطة، والمشغل الجوي، وسلطة التحقيق في الحادث، وسلطة الطيران المدني بتقديم المعلومات ذات الصلة إلى المنسق/الوكالة المنسقة. وعلى الرغم من أن بعض هذه الوكالات قد تود التعامل مباشرة مع أسر الضحايا والناجين، إلا أن وكالات أخرى سترغب في التعامل بتحفظ وموضوعية، ولذلك فسوف تعتمد على مسؤولي الاتصال في عرض المعلومات التي تقوم بإعدادها.

٤٣-٦ **مراسم التأيين والنصب التذكارية** — تقع مسؤولية التخطيط لمراسم التأيين وإقامة النصب التذكارية على الناقل الجوي، غير أن دولة وقوع الحادث قد تشارك فيها أيضاً. وقد أظهرت التجربة أنه من المستصوب قيام أسر الضحايا بتحديد محتوى وشكل مراسم التأيين والنصب التذكارية أو أن يتم ذلك بالتنسيق معها. وفي حين لا تُعد مراسم التأيين أو إقامة النصب التذكارية من السمات المعتادة لبرنامج مساعدة أسر الضحايا، إلا أنها أثبتت ملاءمتها عقب وقوع بعض الحوادث الكبيرة، ولاسيما حينما يتعذر عملياً العثور أو التعرف على عدد من الضحايا.

٤٤-٦ **توفير المعلومات بشأن التحقيق في الحادث** - ينبغي لسلطة التحقيق في الحادث أن تكون على استعداد لتقديم معلومات عن سير التحقيق (انظر الفقرات ٣-٣ إلى ٣٢-٣). أما مسؤولية الرد على طلبات الحصول على تسجيلات مقصورة القيادة أو نسخ منها، فتقع هي الأخرى على عاتق سلطة التحقيق في الحادث. ويُرجى الانتباه، في هذا الصدد، إلى الفقرة ٣-٣١ من الفصل الثالث، المتعلقة بعدم إنشاء التسجيلات، التي تناولها الملحق الثالث عشر، فضلاً عن أي قواعد معمول بها في الدولة المعنية.

الخطوة الرابعة — صياغة الخطة

٤٥-٦ ينبغي للدول أن تعتمد على القدرات التخطيطية والموارد المتأتية من دول أخرى ومن المشغلين الجويين ومشغلي المطارات والأطراف الثالثة (كالوكالات غير الحكومية لتقديم المعونة والشركات التجارية) والرابطات الأسرية. وينبغي للدول كذلك أن تقيم مذكرات تفاهم و/أو اتفاقات و/أو عقود مع دول أخرى ومع الإدارات والوكالات والرابطات والمنظمات التي يمكنها دعم عملية وضع وإعداد وتنفيذ خطة المساعدة الأسرية.

٤٦-٦ تتطلب صياغة خطة مساعدة أسر الضحايا أيضاً الحصول على مساهمات من مقدمي الخدمات والأطراف المالية المعنية بتقديم المساعدة المطلوبة، وينبغي أيضاً مشاركة ممثلين من الوكالات التي تقوم عادة بتنفيذ مشروعات يتم الإنفاق عليها من الموارد الحكومية.

٤٧-٦ قد تشكل خطة مساعدة أسر الضحايا الأساس لتشريع تمكيني. وفي هذه الحالة، ينبغي للتشريع أن يبين الخطوط العريضة للخطة ويتناول الجوانب العملية التي ينطوي عليها تنفيذ مثل هذه الخطة.

٤٨-٦ هناك سبل عديدة لمعالجة مسألة صياغة خطة مساعدة أسر الضحايا، من بينها ما يلي:

أ) الاستعانة بخبراء استشاريين لإعداد الخطة بعد استقرار جميع الأطراف المهتمة على ما يلي :

١) مقدار وأنواع المساعدة التي تراها الدولة ملائمة.

٢) الوكالات التي ستقوم بتقديم المساعدة لأسر الضحايا.

٣) توفير الموارد المطلوبة لمساعدة أسر الضحايا.

٤) وسائل تمويل خطة مساعدة أسر الضحايا.

٥) التدريب المطلوب لتقديم المساعدة لأسر الضحايا.

ب) التعاقد مع فريق يضم أشخاصاً من ذوي الخبرة لصياغة خطة مساعدة أسر الضحايا، ووضع التشريع اللازم و/أو القواعد و/أو السياسات اللازمة لتنفيذها.

ج) تعديل تشريع و/أو قواعد و/أو سياسات قائمة، وخطة المساعدة التي لدى دولة أخرى.

٤٩-٦ يتضمن الموقع الشبكي: <http://www.nts.gov/doclib/tda/Federal-Family-Plan-Aviation-Disasters-rev-12-2008.pdf> خطة مفصلة قد تراها الدول الأخرى قابلة للتكيف مع ظروفها الخاصة. وترد في المرفق الثاني مقتطفات من هذه الخطة.

٥٠-٧ ويمكن أن تسترشد عملية تعديل مثل هذه الوثيقة بمساهمات الأشخاص الذين لديهم خبرة مباشرة في حوادث طيران استخدمت فيها خطط مشابهة لمساعدة أسر الضحايا. وينبغي أن يشارك في وضع خطة المساعدة الأسرية ممثلين عن الوكالات والمنظمات التي سوف تشارك في تنفيذ الخطة بعد اكتمال إعدادها.

٥١-٦ وفي أثناء وضع خطط المساعدة الأسرية، ينبغي للدول أن تأخذ في الحسبان على النحو الواجب خبرة الرابطات الأسرية والدعم الذي يمكنها تقديمه.

الخطوة الخامسة — استعراض الخطة

٥٢-٦ يجب، بقدر ما هو ممكن عملياً، استعراض وتنقيح أي خطة يمكن أن تتطوي على إنفاق كبير للموارد قبل إقرارها من الدولة.

٥٣-٦ أفضل السبل لاستعراض الخطة هو إجراء تدريبات نظرية عليها تضم جميع المشاركين المتوقعين، وينبغي أن يعقب ذلك استعراض للمجالات التي تقتضي إدخال تحسينات عليها.

٥٤-٦ وبالإضافة إلى التدريبات النظرية، يمكن إجراء تمارين عملية لبعض الجوانب المحددة للخطة وذلك لاستعراض ما يلي:

أ) قابلية تطبيق النظام المزمع استخدامه لنشر المعلومات؛

ب) القدرة على توفير مكان آمن يتناسب مع مشاعر الفقد التي تكتنف أفراد أسر الضحايا وأصدقائهم؛

ج) تنسيق أنشطة الوكالات المشاركة؛

د) سبل تعيين أعداد كبيرة من العاملين المناسبين في مهلة قصيرة؛

هـ) قابلية تطبيق أي ترتيبات لتقاسم الموارد.

٥٥-٦ قد يكشف الاستعراض عن وجود تضارب واختلافات في فهم بعض المسائل، ولاسيما عندما تشارك وكالات إقليمية وأخرى فيدرالية في وضع الخطة، وعندما يُنظر إلى المسؤوليات على أنها تقع في نطاق اختصاص وكالات أو سلطات متعددة. ومن الضروري حسم مثل هذه المسائل قبل تنفيذ الخطة.

الخطوة السادسة — تنفيذ الخطة

٥٦-٦ من المرجح أن تكون التكلفة المحتملة لتقديم المساعدة لأسر الضحايا عقب وقوع حادث طيران رئيسي باهظة، ولذلك فمن الضروري أن تكون هناك موافقة مسبقة على إنفاق قدر كبير من الموارد. فمساعدة أسر الضحايا أمر في غاية الأهمية لدرجة أنها قد تتطلب تشريعات و/أو قواعد و/أو سياسات وطنية لضمان الالتزام بتقديم الموارد الضرورية بسرعة.

٥٧-٦ سيساعد وجود خطة عملية لمساعدة أسر الضحايا على تسهيل صياغة التشريعات و/أو القواعد و/أو السياسات الملائمة. وقد يتم أيضا سن تشريعات لتحديد مسؤوليات مقدمي المساعدة، مثل المشغلين الجويين ووكالات المعونة التي هي من الأطراف الثالثة.

٥٨-٦ يتضمن المرفق الأول لهذه الوثيقة نماذج لتشريعات وقواعد وسياسات بعض الدول في مجال تقديم المساعدة لأسر الضحايا.

الخطوة السابعة — التدريب الدوري على الخطة

٥٩-٦ يعد التدريب الدوري على أي خطة شاملة لمساعدة أسر الضحايا أمرا باهظ التكلفة غير أنه ضروري للحفاظ على صغوبات غير متوقعة. وبمجرد اعتماد الخطة، ينبغي اتخاذ الترتيبات اللازمة لإجراء تدريبات (ممارسة) نظرية سنوية حتى لا تتضرر فعالية الخطة نتيجة لأي تغييرات في العاملين أو في الظروف. ويمكن لتمرين الاستجابة للطوارئ التي تُجرى في المطارات أن تكون بمثابة فرصة لاختبار خطة المساعدة الأسرية وتحديثها.

٦٠-٦ ستطراً من وقت لآخر تغييرات على الوكالات أو العاملين المعنيين بمساعدة أسر الضحايا وكذلك على المشغلين الجويين الذين يقومون بتسيير رحلات جوية إلى الدولة. ولذلك يجب القيام على فترات قصيرة باستعراض دقيق لأي خطة تضم هذه الوكالات أو هؤلاء العاملين لضمان استمرار تواجد المشاركين الرئيسيين عند نقطة الاتصال المحددة، والتحقق من أنهم ما زالوا قادرين على تقديم الموارد المتوقعة منهم. وينبغي للدول أن تسعى لإجراء اختبارات تحقق متكررة لكي تستوثق من استمرار توفر الموارد المخصصة للخطة ومن امتلاكها لمعلومات الاتصال الحالية بالجهات المكلفة بتنشيط الموارد.

٦١-٦ لن يحتاج سوى عدد قليل من الدول إلى تنشيط خطة كاملة لمساعدة أسر الضحايا ، بل من المحتمل عدم وجود حاجة مطلقاً لتنشيط الخطة إلا في بعض الحالات القليلة. فالموارد المخصصة حصرياً لمساعدة أسر الضحايا لا تتوفر إلا لدى قلة من الدول. ويضطلع معظم العاملين والوكالات المعنية بتقديم هذه المساعدة بمهام أخرى سيتعين عليهم تعليقها مؤقتاً متى تم تنشيط الخطة. وأي خطة تنطوي على استجابة كبيرة مطلوبة في ظرف فترة وجيزة تواجه التحدي المتمثل في إمكانية الوصول الفوري إلى العاملين والوكالات المعنية ومدى قدرتهم على الاستجابة.

٦٢-٦ تعتمد أي خطة فعالة لمساعدة أسر الضحايا على مجموعة أساسية من الموظفين المدربين تدريباً خاصاً لضمان موثوقيتها. ومن شأن تعيين أشخاص ممن تشمل أنشطتهم العادية أنواعاً أخرى من مهام الاستجابة للطوارئ، أو التنظيم التفصيلي للأحداث الكبرى، أن يساعد في الإبقاء على مجموعة من العاملين المدربين من ذوي الهمم العالية.

٦٣-٦ وينبغي لسلطات الطيران المدني أو أي سلطات مختصة أخرى في البلد المعني أن تجري تدقيقاً لخطط المساعدة الأسرية للمشغلين الجويين ومشغلي المطارات، حسب الاقتضاء وبما يتماشى مع المتطلبات المنصوص عليها في التشريعات و/أو القواعد و/أو السياسات الوطنية.

الفصل السابع

خاتمة

١-٧ تهدف خطط المساعدة الأسرية إلى تلبية احتياجات أفراد أسر الضحايا واحتياجات الناجين بتقديم المعلومات وتوفير فرص الحصول على طائفة متنوعة من الخدمات من منطلق التعاطف والرأفة الإنسانية. ويُعد إعداد خطة المساعدة الأسرية وتطبيقها بمثابة دليل على الرعاية والاهتمام اللذين يولييهما المشغل الجوي لعملائه وأفراد أطقمه. ومن ناحية أخرى، يعزز ذلك الصورة الذهنية لدى الجمهور لمدى العناية التي يُديها المشغل الجوي بالمتأثرين بالحادثة.

٢-٧ وتشمل الاحتياجات الأساسية لأسر الضحايا التي يجب أن تلبىها خطط المساعدة الأسرية ما يلي:

أ) الإخطار الأولي بوقوع الحادث والمعلومات الفورية؛

ب) المعلومات بشأن حالة الضحايا ومكانهم سواء كانوا على قيد الحياة أو أمواتا. ويشمل ذلك عمليات البحث عن الناجين وإنقاذهم، وعلاجهم بالمستشفيات فضلا عن البحث عن الموتى وإعادتهم والتعرف على الرفات، وإصدار شهادات الوفاة وإرجاعها إلى مواطن الضحايا؛

ج) إتاحة سبل الوصول إلى الموارد مثل مراكز الصحة العقلية المخصصة للإرشاد النفسي، والدعم المعنوي و/أو الديني، المساعدة المالية للمدى القصير والسفر إلى موقع الحادثة، ألخ؛

د) المعلومات بشأن التقدم المحرز في التحقيق في الحادث والتحقيقات ذات الصلة كتحقيقات الطب الشرعي والتحقيقات الجنائية؛

هـ) المعلومات بشأن عمليات البحث عن الأغراض الشخصية واستعادتها وتجهيزها والمطالبة بها وتسليمها إلى أصحابها؛

٣-٧ إن عملية الاستجابة للمساعدة الأسرية هي عملية معقدة يشارك فيها المشغل الجوي، ومشغل المطارات، والوكالات الحكومية، والمستجيبون المحليون وأطراف ثالثة. ولكي تكون الاستجابة أكثر كفاءة، ينبغي أن تتضافر جميع الفئات المشاركة فيها وأن تعي مسؤولياتها وتسعى إلى بلوغ نفس النتائج.

٤-٧ وتكون الاستجابة لتقديم المساعدة الأسرية أكثر كفاءة وفعالية حين يجري الاستعداد لها من خلال التخطيط والتدريب العملي.

٥-٧ وترمي هذه الوثيقة إلى مساعدة الدول في التأهب للمسؤوليات التي يجب أن تنهض بها دولة وقوع الحادث. وقد تقع مسؤوليات مشابهة على الدول الأقرب إلى مكان الحوادث التي تقع في المياه الدولية. كما أن قيام دولة وقوع الحادث بتفويض دولة أخرى بإجراء التحقيق في الحادث لا يعفي بالضرورة دولة وقوع الحادث من مسؤوليتها الإنسانية المتمثلة في ضمان تقديم المساعدة الملائمة لأسر الضحايا.

٦-٧ إن توحيد عملية التخطيط من خلال سن التشريعات و/أو القواعد و/أو السياسات الملائمة التي تكفل توفير الترخيص والتمويل اللازمين لخطة مساعدة أسر الضحايا يُعد توجها لمسعى إنساني جدير بالتقدير. وتقديم المساعدة لأسر الضحايا على النحو المتوخى في القرار ألف ٣٢-٧ للجمعية العمومية للايكاو، ووثيقة سياسات الايكاو بشأن تقديم المساعدة لضحايا حوادث الطيران وأسره (الوثيقة Doc 9998) ينبغي أن يستكمل بتأهب المشغل الجوي ومشغل المطارات لمثل هذه الأحداث ومساعدة وكالات المعونة الدولية المتمرس في الاستجابة لمختلف أنواع الكوارث.

المرفقات

المرفق الأول

مقتطفات من التشريعات الخاصة بتقديم المساعدة لأسر الضحايا في عدد من الدول

يحتوي هذا المرفق على مقتطفات من التشريعات الخاصة بتقديم المساعدة الأسرية في الدول التالية:

- (أ) أستراليا؛
- (ب) البرازيل؛
- (ج) الصين؛
- (د) الاتحاد الأوروبي؛
- (هـ) اليابان؛
- (و) جمهورية كوريا؛
- (ز) الولايات المتحدة الأمريكية.

أستراليا

وزارة البنى التحتية والنقل
والتنمية الإقليمية والحكومات المحلية
قانون المساعدة الأسرية

مدونة المساعدة الأسرية

تمت صياغة المدونة الخاصة بإعداد خطط المساعدة الأسرية المقدمة من شركات الطيران بالتشاور مع قطاع الطيران المدني ووكالات الاستجابة. وتبين المدونة معايير الحد الأدنى الموجهة لعناية شركات الطيران التي تُسيّر رحلات من وإلى أستراليا وفي داخلها، فيما يتعلق بتقديم المساعدة، من خلال خططها للمساعدة الأسرية، إلى الضحايا وأسرههم في حالة حدوث حادث طيران رئيسي تحدث فيه حالات وفاة وإصابات جسيمة. وإقرار هذه المدونة اختياري وليس إلزاميا، بيد أن وزارة البنى التحتية والنقل والتنمية الإقليمية والحكومات المحلية تشجع شركات الطيران على العمل بها.

وسوف يُنظر في اللجوء إلى (فرض) التقيد الإلزامي بالمدونة إذا اتضح أن الإقرار الطوعي تعوزه الفعالية.

مقدمة

أصبح من المسلم به في السنوات الأخيرة أن حوادث الطيران لا تمس الضحايا المتعرضين للحادث فقط بل تمتد لتشمل أسر الضحايا بالنظر إلى ما تعانیه تلك الأسر من ضيق وألم جراء الحادث.

وتؤكد التجارب المكتسبة على الصعيد الدولي ضرورة معاملة ضحايا حوادث شركات الطيران وأسرههم معاملة متميزة تراعي حساسية وضعهم. وأصبح هذا الأمر محل اعتراف دولي صريح بعد قيام منظمة الطيران المدني الدولي (الايكاو) بنشر الكتاب الدوري رقم Cir 285 المعنون *المبادئ الإرشادية لمساعدة ضحايا حوادث الطيران وأسرههم*.

وفي حالة حدوث حادثة طيران في أستراليا، فإن الوكالات الولائية والإقليمية لديها خطط للاستجابة في حالات الطوارئ، تدعمها عند الاقتضاء موارد الحكومة الفدرالية، وتتولى تنسيقها وكالة إدارة الكوارث بأستراليا (EMA). وجميع المطارات المرخصة ملزمة بإتباع خطة لطوارئ المطارات (AEP) والتدريب عليها بانتظام مع سلطات الاستجابة للطوارئ ذات الصلة وشركات الطيران. وللحكومة الفيدرالية أيضا، من خلال وزارة البنى التحتية والنقل والتنمية الإقليمية والحكومات المحلية، ومكتب سلامة النقل، وسلطة سلامة الطيران المدني، ومكتب خدمات الطيران بأستراليا ووكالة البحث والإنقاذ الأسترالية، خطط للطوارئ تهدف إلى التعامل مع القضايا المرتبطة بطوارئ الطيران والاستجابة لها. وفي حالة وجود وفيات فإن قاضي التحقيق للولاية أو الإقليم المعني يضطلع بدور رئيسي. وفي معظم الحالات، تكون شرطة الولاية أو الإقليم هي أول من يتحكم في الموقع في بداية الأمر.

ولكن رغم أن وكالات الاستجابة يمكنها تقديم بعض المساعدة عند وقوع حادث طيران، فإن المسؤولية الرئيسية لمساعدة الضحايا وأسرههم تقع على عاتق الناقل الجوي.

الأهداف

توفر هذه المدونة مادة إرشادية تتيح لجميع مشغلي خدمات النقل العادي العام والطائرات المستأجرة التي تسيّر خدمات للركاب من وإلى أستراليا وفي داخلها وضع خطة للمساعدة الأسرية. وتقتضي الوزارة من جميع المشغلين المستوفين للشروط تقديم ضمان مكتوب بأنهم قاموا بوضع خطة من هذا القبيل وإجراء الترتيبات الأساسية لتشغيل الخطة.

النطاق

المقصود بـ "الضحية"

لأغراض هذا النطاق، يقصد بمصطلح الضحية شاغل الطائرة، أو أي شخص خارجها يتعرض للحادث مباشرة عن غير قصد. وقد يشمل الضحايا طاقم الطائرة، والركاب المسافرين في رحلات مدفوعة أو غير مدفوعة والأطراف الأخرى (كتاب الايكاو الدوري رقم (Cir 285-AN/166).

تطبيق المدونة على شركات الطيران الأسترالية العاملة خارج حدود أستراليا

تبين المدونة معايير الحد الأدنى المتوقعة من شركات الطيران العاملة في الأراضي الإقليمية لأستراليا. وينبغي لخطط المساعدة الخاصة بشركات الطيران الأسترالية الدولية أن توفر، بقدر المستطاع، مساعدة مماثلة للضحايا و/أو أسرهم في حالة الحوادث التي تقع في بلد أجنبي.

وكما هو الحال بالنسبة لشركات الطيران الأجنبية العاملة في أستراليا، يتوقع من شركات الطيران الأسترالية الدولية أن تدخل في ترتيبات ملائمة مع شركات طيران شريكة، أو هيئات أخرى لتقديم تدابير للمساعدة في البلد الذي يقع فيه الحادث. ويتوقع كذلك أن تنشئ شركات الطيران مركزاً رئيسياً للتنسيق في أستراليا لتيسير الاتصال بالسلطات الأسترالية و/أو أسر الضحايا.

تطبيق المدونة على شركات الطيران الأسترالية الإقليمية

تم إعداد هذه المدونة بالتأسيس على التجارب الدولية، حيث تركز المدونة على عمليات الخطوط الجوية الدولية أو ذات السعة العالية. بيد أن مسؤولية شركات الطيران الأسترالية الإقليمية تجاه ضحايا الحوادث لا تقل عن مسؤولية الشركات الدولية، كما ينبغي لتلك الشركات أن تكون على استعداد لاستخدام المدونة بغرض وضع خطة للمساعدة الأسرية تتلاءم مع ظروفها الخاصة.

تطبيق المدونة

الناقل المشغل مسؤول عن جميع الركاب على متن الطائرة، بما في ذلك الركاب المسافرون في إطار نظام تقاسم الرموز. بيد أن شركات الطيران العاملة بنظام تقاسم الرموز وحده (أي بوصفها فقط شركات غير عاملة في السوق الأسترالية) يتوقع أن تتبنى خطة للمساعدة الأسرية بما يتماشى مع هذه المدونة. وفي هذه الحالة من الضروري أن تركز الخطة على المساعدة التي يقدمها الناقل المشغل. ولتلبية الحد الأدنى من متطلبات المدونة، قد تلجأ بعض شركات الطيران إلى الاعتماد على اتفاقات تجارية أو غيرها مع شركات طيران شريكة أو مقدمي خدمات آخرين.

وقد يكون من الفطنة كذلك أن تقيم شركات الطيران ترتيبات مع مشغلي المطارات لاستخدام الهياكل الأساسية المادية الموجودة بالمطار في تقديم بعض جوانب المساعدة الأسرية.

وتشدد المدونة على أن شركات الطيران تتحمل المسؤولية الرئيسية فيما يتعلق بضمان إمكانية تقديم خدمات المساعدة الأسرية في الوقت المناسب وعلى النحو الملائم. غير أن الناقل الجوي المعني هو من يحدد طريقة تقديم المساعدة.

التنسيق مع الوكالات الأخرى

يمكن للإدارة مساعدة شركات الطيران في الاتصال بالوكالات ذات الصلة وفي تقديم المعلومات الأساسية بشأن أحكام مدونة المساعدة الأسرية. وينبغي توجيه الاستفسارات إلى المدير المساعد لأسواق الطيران الدولي. وعند وقوع حادث طيران مدني رئيسي تسفر عنه حالات وفاة، تتولى الوكالات الولائية أو الإقليمية مسؤولية التعامل مع موقع الحادث من حيث الاستجابة للطوارئ ومقتضيات الطب الشرعي وإعادة الموقع إلى حالته الأولى. والسلطة الرئيسية للتحقيق في الحادث هي مكتب سلامة النقل الأسترالي (ATSB) بالنسبة للطائرات المدنية، والشرطة الاتحادية لأستراليا في حالة حوادث الطائرات التي تحدث نتيجة عمل إرهابي أو أي تدخل آخر غير مشروع.

وفي حالة حوادث الطيران المدنية الكبيرة، يقوم منسق عمليات الدعم الأسري بالناقل الجوي بالاتصال بمكتب سلامة النقل، عن طريق المحقق المساعد المسؤول، وذلك لترتيب الإحاطات الإعلامية وزيارات الموقع متى ما كان ذلك ممكنا في ضوء طبيعة الحادث. وينبغي للناقل الجوي الاتصال بهذا الموظف بأسرع ما تيسر بعد وقوع الحادث، من خلال الرقم الهاتفي ١٨٠٠٠٢٠٦١٦.

مسؤوليات شركة الطيران

١- تعيين شخص في استراليا ليتولى مهمة منسق الدعم العائلي

يشكل منسق الدعم العائلي جزءا أساسيا من الاستجابة الفورية للحادث. ويوفر منسق الدعم العائلي سبل الاتصال بين شركة الطيران، وخدمات الطوارئ والرعاية المختصة، والضحايا وأسرههم؛ كما يقوم كذلك بتقديم الخدمات مباشرة للضحايا وأسرههم. ومن الضروري القيام بالترتيبات اللازمة لكفالة حصول المنسق على الدعم الكافي من شركة الطيران.

وينبغي القيام بالترتيبات اللازمة لإنشاء مركز دعم أسري فعال يتبع لشركة الطيران، بما يشمل كفالة توفير سبل الوصول إلى الموظفين المدربين تدريبا مناسباً.

٢- المتطلبات من البنى التحتية

ينبغي وضع خطة لإقامة روابط مع منظمة/منظمات استجابة وخدمات الطوارئ المختصة المسؤولة عن موقع الحادث ودعم الأسر بعد وقوع الحادث مباشرة. وأحد السبل لتحقيق ذلك هو ربط خطة شركة الطيران بخطة طوارئ المطار. ونظرا لأن جميع وكالات الاستجابة المختصة تشارك في عمليات خطط طوارئ المطار، تُوصى كافة شركات الطيران ووكالات الاستجابة وسلطات الرعاية ببناء علاقات قوية فيما بينها لضمان معرفة كل منها بأي تغييرات في هوية المسؤولين الرئيسيين في المنظمات الأخرى.

وهناك ممارسة سائدة لدى شركات الطيران تقضي بإنشاء مركز لإدارة الأزمة عند وقوع حادث كبير. والهدف من المركز هو القيام بالتنسيق بين مختلف الأطراف العاملة في إطار شركة الطيران المعنية وفيما بينها وبين والسلطات المختصة، فضلا عن نشر المعلومات للجمهور. ويعود تحديد الموقع الجغرافي لهذا المركز إلى شركة الطيران بيد أن شركات الطيران الأجنبية ينبغي أن تضمن أنه بوسعها التواصل الفوري مع وكالات الاستجابة الأسترالية.

وبالإضافة إلى مركز إدارة الأزمة، ينبغي لشركة الطيران أن تؤسس مركزا للدعم الأسري خاصا بها بغرض الاضطلاع بخدمات التنسيق الضرورية لمهمة الدعم الأسري، وكفالة تزويد المركز بالموظفين المؤهلين والمدربين، ممن يتحلون بالبرقة والتعاطف في التعامل مع احتياجات الضحايا وأسرههم. وينبغي لشركة الطيران أن تتأكد من أن منسق الدعم الأسري يتمتع بدعم قوي من مركز إدارة الأزمة التابع للشركة وعلاقات طيبة معه. وشركات الطيران هي التي تحدد طبيعة موقع المركز أو أي مرافق أخرى مصممة لتقديم المساعدة للضحايا وأسرههم. وينبغي لشركة الطيران أن تنظر في تقديم المساعدة المناسبة للأسر التي قد تتجمع في مطار المغادرة و/أو الوصول. غير أن الشركة يمكنها أن تقرر أن أفضل خيار هو الحصول فورا على مساحات، تتضمن غرضا للأسر، في فندق قريب.

وبوجه عام، يجب على شركات الطيران أن تعي أن هناك التزاما كبيرا على عاتقها، وعلى عاتق مقدمي الخدمات الآخرين، بتوفير موظفين على درجة كافية من التدريب والخبرة في فترة زمنية وجيزة، وبوضع تدابير تكفل إنشاء مركز للدعم الأسري بسرعة.

٣- إدارة المعلومات

إن توفر المعلومات وإدارتها أمران حيويان لضمان كفاءة الاستجابة للحادث بما في ذلك تقديم المعلومات لأسر الضحايا. ومن المهم توخي التوازن الصحيح فيما يتصل بالمعلومات، مما يعني الأهمية القصوى للتنسيق الوثيق داخل شركة الطيران وفيما بينها وبين سلطات التحقيق في الحادث ووكالات الاستجابة الولائية والإقليمية قبل الإدلاء بأي تصريح بشأن الحادث.

وفيما يتصل بمعلومات الركاب المتعرضين للحادث، بما في ذلك أسماء المتوفين، من المهم أن تعمل الشركة على نحو وثيق مع شرطة الولاية أو الإقليم المكلفة بموقع الحادث، نظرا لأن الشرطة في استراليا، هي من يتولى، بالاشتراك مع قاضي التحقيق، إخطار أقرب الأقربين بحدوث الوفاة. وفي حالة الحوادث التي تسفر عنها وفيات جماعية، فإن وحدات التعرف على الضحايا في مختلف مناطق استراليا لديها بروتوكولات مع منظمة الانتربول لإخطار السلطات المختصة في بلدان الضحايا بحدوث الوفيات.

وفي حالة وقوع حادث طيران، ينبغي لشركات الطيران القيام بما يلي:

- تزويد الشرطة دون إبطاء بقائمة للركاب تتضمن جميع المعلومات المتوفرة (بما في ذلك أرقام مقاعد الركاب)، والمساعدة، حسب الاقتضاء، في جمع المزيد من المعلومات (في حدود ما تسمح به قوانين الخصوصية السارية). وينبغي تزويد مجلس سلامة النقل الجوي بنسخة من هذه المعلومات. ومن المستصوب أن لا تتيح الشركة قائمة المسافرين مباشرة للجمهور أو لوسائل الإعلام. بل ينبغي لها عوضاً عن ذلك التشاور مع الشرطة بشأن ملاءمة إفشاء المعلومات في أعقاب الحادث مباشرة.
- القيام، بالتشاور مع الشرطة، بتزويد أسر الضحايا، ووسائل الإعلام والأطراف المعنية الأخرى والجمهور بمعلومات دقيقة وملائمة، مع مراعاة وتقدير مصلحة الناجين وأسر الضحايا.

وتتوقع أسر ضحايا حوادث الطيران أن يتم إطلاعها أولاً بأول على المعلومات الكاملة بشأن ما جرى وأسبابه، حتى تتمكن من تقبل الفقد. وينبغي بذل كل الجهود الممكنة للتأكد من أن الضحايا وأسرهم على علم بالمعلومات الرئيسية بشأن الحادث، أو أسبابه المحتملة قبل إتاحة هذه المعلومات للجمهور كافة. وينبغي لمنسق الدعم الأسري بشركة الطيران أن يخلق علاقة وثيقة مع مجلس سلامة النقل لهذا الغرض.

ويتولى المحقق المسؤول في مجلس سلامة النقل مهمة تقديم المعلومات بشأن سير التحقيق وما أُحرز فيه من تقدم مع مراعاة أن يتم إبلاغ الأسر قبل أي نشر علني للمعلومات متى كان ذلك ممكناً.

وينبغي أن توفر شركات الطيران ترتيبات تتيح لأسر الضحايا الاتصال بها على مدار الساعة للحصول على المعلومات فضلاً عن نظام للتعامل مع استعلامات الجمهور. وشركات الطيران هي التي تحدد نوع الترتيبات التي ينبغي وضعها وفترتها الزمنية، غير أن التجربة خارج أستراليا أظهرت أن عدد الاستفسارات الهاتفية المتلقاة في أعقاب الحوادث الرئيسية يمكن أن يكون كبيراً.

وقد لا تكون الاستعانة برقم هاتفي مجاني يُعلن عنه على نحو واسع النطاق كوسيلة للاتصال من جانب الجمهور هي الحل الأمثل في هذا الصدد. فربما يكون من السهل جداً أن تتلقى شركة الطيران عدداً من المكالمات يفوق طاقتها، كما أن هذا الترتيب قد يُشجع هوة الاتصال الهاتفي لمجرد المضايقة. ويمكن تطبيق عملية غربلة أو تصفية أولية بغرض تحديد المتصلين الذين لديهم اهتمام صادق أو علاقة فعلية بالضحايا. ومع ذلك، ينبغي لشركة الطيران الانتقال بسرعة إلى خطوة جديدة تنطوي على إيجاد آلية فعالة للتعامل مع العدد الكبير من الاستفسارات - الموجهة ليس فقط إلى شركة الطيران نفسها، وإنما إلى مكاتبها في مطار الوجهة النهائية للطائرة المنكوبة و/أو مطار مغادرتها. وينبغي أيضاً أن تكون هذه الآلية قادرة على التعامل بكفاءة مع العدد المحتمل للغات التي تحدثها أسر الضحايا.

ويمكن إقامة موقع على شبكة الانترنت والترويج له بحيث يتسنى للجمهور استخدامه للاستفسار عن الحادث والاطلاع على آخر المعلومات، وهو إجراء يُوصى بإتباعه.

وينبغي لشركات الطيران أن تستنبط تدابير تمكّنها من التعرف على شخص ملائم من أفراد أسرة الضحية لكي يكون ممثلاً لمصالح الأسرة، ومن ثم تقوم الشركة بالتعامل مع هذا الشخص.

وقد لا تخلو عملية تحديد الشخص الملائم لتمثيل مصالح الأسرة من التعقيد، ويجب أن يكون لدى شركات الطيران آليات إجرائية تعترف بأهمية توخي الحساسية اللازمة عند الاضطلاع بهذا العمل. وينبغي لهذه الإجراءات أن تولي العناية اللازمة للاختلافات الثقافية.

وبعد التحقق من مصداقية أحد المتصلين، ينبغي النظر في استخدام رقم مجاني منفصل غير معلن عنه في أجهزة الإعلام لتيسير الاتصال مع شركة الطيران.

وكثيراً ما يكون هناك ركاب دوليون من بين المتعرضين للحادث، كما أن لدى البلدان المختلفة متطلبات مختلفة لتقديم المعلومات لأقرب أقارب الضحايا. ويمكن لوزارة الشؤون الخارجية المساعدة في إبلاغ المواطنين الأستراليين المقيمين أو المسافرين خارج أستراليا. وينبغي أخذ ذلك في الاعتبار عند وضع الخطة.

وبالنسبة لخطوط الطيران الأسترالية العاملة خارج الحدود، ينبغي الانتباه لإجراءات إبلاغ أقرب الأقربين لرعايا الدول الأجنبية، إذ أن الممارسات والتوقعات تتباين حسب الثقافات تباينا واسع.

وينبغي لشركات الطيران أن تكون على استعداد لمساعدة السلطات المسؤولة في جمع البيانات.

في أعقاب أي حادث طيران، يكون أكثر أشكال المساعدات الأسرية إلحاحا هو تأكيد وجود أحد أفراد الأسرة من بين الضحايا على متن الطائرة.

وتقوم معظم شركات الطيران التي تسير رحلات إلى أستراليا بجمع وتجهيز طائفة من البيانات بشأن الركاب، بما في ذلك تفاصيل الجوازات لكل رحلة وذلك من خلال نظم الحجز وإجراءات تسجيل الركاب. ويجري الاضطلاع بهذا الإجراء في إطار مقتضيات تأشيرة الدخول. وينبغي لشركات الطيران، عند وضع إجراءاتها الخاصة بإفشاء أي بيانات للسلطات المختصة، أن تنتبه بشدة لقوانين الخصوصية ذات الصلة. ويكتسي التعاون اللصيق مع الشرطة ووكالات الاستجابة في أستراليا أهمية كبيرة في هذا الصدد.

وفيما يتعلق بالرحلات القادمة من نيوزيلندا، فإن وزارة الهجرة وشؤون الثقافات المتعددة بوسعها الوصول إلى قاعدة بيانات جوازات أستراليا ونيوزيلندا، ويمكنها بالتالي مساعدة السلطات في التعرف على مواطني أستراليا ونيوزيلندا.

التعرف على هوية ضحايا حوادث الطيران

في أستراليا، تقع مسؤولية التعرف على الضحايا وإخطار أقرب الأقربين بالوفاة حصريا على عاتق وحدات الشرطة التي تقوم بمساعدة قاضي التحقيق. وفي ضوء ذلك، سوف تحتاج شركة الطيران، عند نشرها بيانات التعرف على الضحايا، إلى التعاون الوثيق مع سلطات الشرطة المحلية، وعلى وجه الخصوص خبراء التعرف على الضحايا لدى الشرطة، لكي تتمكن الشرطة وهؤلاء الخبراء من تحديد هوية الضحايا على الوجه الأكمل. وفي حالة رعايا الدول الأجنبية، ينبغي استطلاع رأي وزارة الشؤون الخارجية والتجارة و/أو البعثات الدبلوماسية المختصة بشأن كيفية إبلاغ أقارب الضحايا. وينبغي لشركات الطيران أن تدرك أن مهام الدبلوماسيين والموظفين القنصليين تتضمن التواصل والتنسيق مع رعايا دولهم، مما يعني أن الاتصال المبكر بالبعثات الدبلوماسية المعنية ينبغي أن يشكل جزءا من خطط شركات الطيران.

وفي حالة الحوادث التي تقع خارج أستراليا، من المهم جدا تزويد وزارة الشؤون الخارجية والتجارة بقائمة الركاب في وقت مبكر نظرا لأن الوزارة مسؤولة عن توفير المساعدة القنصلية للضحايا الأستراليين وأسرههم. وسيكون أحد الممثلين القنصليين متواجدا في مركز الشركة للدعم الأسري وفي موقع الحادث، وذلك لمساعدة الضحايا الأستراليين وأعضاء أسرههم الذين قد يتوجهون إلى الموقع متى ما توفرت مقتضيات السلامة لذلك.

٤ - الدعم المالي واللوجستي والعاطفي

ينبغي لشركات الطيران أن تتقبل تحمّل طائفة من المسؤوليات المتعلقة بتقديم الدعم المباشر للضحايا وأسرههم. ومن الضروري تذكر أن القانون الأسترالي ينص على أن الناقل يتحمل كامل المسؤولية عن الوفيات أو الإصابات التي تحدث للركاب.

عند حدوث وفاة لأحد المسافرين، ينبغي أن تقوم شركة الطيران بدفع مبالغ مقدم الأسر الضحايا بأسرع ما تيسر عمليا بعد الحادث.

يمكن المساعدة في التخفيف من وطأة الضائقة المالية التي تواجهها أسر الضحايا بعد وقوع حادث الطيران من خلال قيام شركة الطيران بدفع مبالغ مالية مقدما إلى المستحقين للتعويض نتيجة للحادث. وقد أصبحت هذه العملية ممارسة متبعة في قطاع الطيران، تقوم بها الشركات كلفتة إزاء أسر الضحايا في حالة الصعوبات المالية الناجمة عن فقدان العائل الرئيسي.

ومن المسلم به أن شركات الطيران قد تجد صعوبة في تحديد أفراد الأسرة كما ينبغي، غير أن الحالات التي لا جدال فيها (على سبيل المثال الحالات التي يكون فيها الضحية هو العائل الرئيسي للأسرة) ينبغي أن لا تتطوي على أي صعوبات تُذكر، وهذه الحالات تثبت ضرورة الدفع المقدم.

أما قيمة المبالغ المدفوعة فتعتمد على الملايسات، بيد أنه ينبغي تشجيع شركات الطيران على التعاطف مع احتياجات أسر الضحايا. وعلى سبيل المثال، أقرت الجماعة الأوربية بأن يكون الحد الأدنى للمبلغ المدفوع مقدما في حالات الوفاة حوالي ٣٠ ٠٠٠ دولار أسترالي.

ويعتبر هذا المبلغ بمثابة سلفة تُخصم من أي مستحقات يجري تسديدها لاحقا استجابة لطلبات التعويض عن الأضرار في إطار مسؤولية الشركة عن الركاب، ولا ينبغي تقديمها لأفراد الأسر باعتبارها تسوية نهائية لتبعات المسؤولية الجنائية.

ينبغي لشركات الطيران تقديم دعم مالي وإداري للأسر الراغبة في السفر إلى موقع الحادث (متى كان ذلك ملائما ومتاحا عمليا).

أصبح ترتيب زيارة أسر الضحايا والناجين إلى موقع الحادث، متى تيسرت سبل الوصول إليه عمليا، من الممارسات العادية في إطار مرحلة الحداد. ولا يُوصى بتشجيع الأسر على التوجه إلى موقع الحادث. ولكن إذا توفرت لدى الأسر الرغبة في ذلك، ينبغي لشركات الطيران أن توفر الدعم المالي والإداري، بما في ذلك المساعدة في السفر والإقامة.

ومن المسلم به أن السفر و/أو الإيواء قد يطرحا مشاكل في بعض المواقع وأن شركات الطيران سوف تحتاج إلى سلطة تقديرية لتحديد من يحق لهم السفر إلى موقع الحادث من أفراد الأسرة، إن كان لا مناص من ذلك. ومع ذلك، ينبغي لشركات الطيران أن تراعي الاحتياجات الثقافية/الدينية للأسر، ويمكنها طلب المشورة من مهنيين مؤهلين قبل فرض أي قيود في هذا الصدد. وفي جميع الحالات، ينبغي استشارة السلطات المسؤولة عن إدارة موقع الحادث. وفي أستراليا، يقوم مجلس سلامة النقل بتعيين شخص مناسب للتشاور مباشرة مع الناقل الجوي قبل قطعها أي التزامات بشأن زيارة الأسر إلى موقع الحادث.

وفي حين يسلم مجلس سلامة النقل بحاجة الأسر إلى التمكن من مشاهدة موقع الحادث، إلا إن الوصول إلى الموقع قد يكون مقيدا لعدة أسباب، منها إن زيارة الموقع قد تنطوي على مخاطر. ومع ذلك، سييذل المجلس كل جهد ممكن لمساعدة الأسر في الحصول على شكل من أشكال الوصول إلى الموقع.

ينبغي توفير مجموعة من خدمات الإرشاد النفسي للناجين وأسره م فضلا عن أسر المتوفين.

من المرجح أن تكون مهمة توفير الإرشاد لأسر الضحايا إحدى أهم المهام الكبرى المناطة بشركة الطيران، وهي مهمة قد تكتسي قدرا كبيرا من الأهمية بالنسبة لمن هم في حاجة إليها. ويمكن أن يتراوح هذا الدعم من تقديم النصائح البديهية حول التعامل مع جوانب الحياة العملية عقب وقوع الحادث إلى تقديم أشكال أعمق من الرعاية الصحية. وقد لا يكون لدى شركات الطيران ما يكفي من الموارد الإرشادية، وربما تحتاج إلى أن يكون لديها ترتيبات للحصول على خدمات مهنيين مؤهلين على النحو المطلوب. وينبغي أن توضح خطة الدعم الأسري بالتفصيل كيف تقترح شركة الطيران تلبية هذه الاحتياجات، وأن تشدد على أهمية التنسيق الوثيق مع خدمات الدعم التي توفرها المنظمات الطوعية مثل الصليب الأحمر والوكالات الحكومية.

يجب توقع استمرار الدعم للناجين وأسر الضحايا.

قد يخلف الحادث آثارا عميقة على الناجين وأسره م وأسر الضحايا تستمر لأجل طويل. وقد تستمر بعض الحالات الفردية، بما في ذلك التعرف على الرفات وإعادته، والمسائل والحالات القانونية والاتصال بالأسر، لفترات طويلة. وينبغي الاستمرار في توفير ما يكفي من الموارد وفي تتبع فعال للقضايا والحالات. بل ينبغي النظر في إمكانية استمرار الدعم لعدة سنوات إذا اقتضى الأمر. وعليه لا يجوز تحديد موعد نهائي للدعم المقدم للناجين والأسر، ولكن يمكن لشركات الطيران أن تسترشد في هذا الصدد بما تتضمنه أحكام الاتفاق النهائي بشأن مسؤولية الشركة.

وقد يعني تقديم الدعم توفير رقم هاتفي يمكن للأسر الاتصال به للحصول على الدعم والمشورة عند الحاجة. ويعني ذلك على الأقل التزام طويل الأجل من شركة الطيران بمواصلة تيسير الدعم المقدم من موظفي الإرشاد النفسي المؤهلين.

كما أن التحقيق في الحادث يمكن أن يستغرق أكثر من عام، وعليه فإن قيام المجلس الأسترالي لسلامة النقل بتقديم تقارير مرحلية بصورة منتظمة من شأنه أن يساعد الأسر خلال مرحلة الحداد. ويقدم المجلس الأسترالي لسلامة النقل تقريرا وقائعا مبدئيا في غضون ثلاثين يوما بعد الحادث، ثم بعد ذلك تقارير مرحلية كل ستة أشهر في العادة، حتى موعد صياغة التقرير النهائي.

شركات الطيران مسؤولة عن إعادة الرفات إلى أسر الضحايا أو الأشخاص المفوضين لذلك.

ينبغي لشركات الطيران أن تكون مستعدة للعمل على نحو وثيق مع وكالات الاستجابة والسلطات المسؤولة عن موقع الحادث لضمان إبقاء أسر الضحايا على علم بالمعلومات الخاصة بتسليم الرفات.

وشركات الطيران مسؤولة عن إعادة رفات الضحايا وأغراضهم الشخصية وجميع أمتعتهم الأخرى بعد حصولها على الإذن بذلك من الشرطة وقاضي التحقيق.

وقد تحتاج الشرطة إلى التحفظ على الأمتعة و/أو البضائع المشحونة لإغراض التحقيق. والشرطة، بالتشاور مع قاضي التحقيق، هي من يتحكم في الإفراج عن الأغراض الشخصية، وعليه سوف يقتضي الإفراج عن أي أغراض للضحايا أو لأسر الضحايا الحصول على إذن منها. وينبغي لشركات الطيران ترتيب إعادة الأمتعة المسجلة عند السفر مبكرا إذا لم يكن المحققون بحاجة إليها.

ينبغي لشركات الطيران أن تكون مستعدة لإشراك الأسر في عملية التأبين وإقامة النصب التذكارية.

هناك حاجة إلى طمأنة أسر الضحايا بأنه سيكون بمقدورها المشاركة في أي مراسم تأبين تتم إقامتها عقب الحادث وأنه ينبغي أن تتاح لها فرصة المشاركة في تصميم أي نصب تذكارية تتم إقامتها إحياء لذكرى المتوفين في الحادث. وينبغي لشركات الطيران مراعاة كيفية التعامل مع هذه المسائل، كما ينبغي لها أن تضع قواعد تشرح كيفية القيام بذلك عند وقوع الحادث.

ينبغي لشركات الطيران إيلاء الاعتبار اللازم للمسائل الثقافية.

يجب أن تراعي خطة المساعدة الأسرية بصفة خاصة حساسية المسائل الثقافية المرتبطة بفقد الأحباء. وينبغي لشركات الطيران اتخاذ خطوات خاصة للإلمام بالأعراف الثقافية السائدة في الأسواق الرئيسية التي تعمل فيها.

آخر تحديث: ٢٠٠٨ /٦/١٦

البرازيل

قيادة الملاحة الجوية، إدارة الطيران المدني الإدارة الفرعية للخدمات الجوية، شعبة التفتيش توجيهات الطيران المدني، القانون ٢٠٠-١٠٠١

خطة مساعدة ضحايا حوادث الملاحة الجوية ودعم أسرهم، ٢٠٠٥

المدير العام لإدارة الطيران المدني، بعد الاطلاع على المرسوم رقم ٦٥-١٤٤ الصادر في ١٢/٩/١٩٦٩، الذي أنشئ بموجبه نظام الطيران المدني التابع لوزارة الملاحة الجوية، وبالنظر إلى محتوى المرسوم الحكومي رقم ٤٥٣/ج.م.٥ الصادر بتاريخ ٢ أغسطس ١٩٩١ الذي يعيد هيكلة نظام للطيران المدني لسلامة الرحلات الجوية، يقرر ما يلي:

المادة ١ اللاتحة الوارد نصها أدناه يجوز دخولها حيز النفاذ: اللاتحة ٢٠٠-١٠٠١.

العنوان: خطة المساعدة لضحايا حوادث الملاحة الجوية ودعم أسرهم.

المادة ٢ هذا المرسوم الحكومي يدخل حيز النفاذ في تاريخ نشره في الجريدة الرسمية للاتحاد (السجل الفيدرالي).

المادة ٣ يُلغى المرسوم الحكومي رقم ١٨/أ.ع.ط.م، المنشور في العدد ٤٠ من الجريدة الرسمية بتاريخ ٢٥ فبراير ٢٠٠٠، ورقم ١٩/أ.ع.ط.م. المنشور في العدد ٥٢ من الجريدة الرسمية الصادرة بتاريخ ١٦ مارس ٢٠٠٠.

العميد طيار جورج غودينيو باريتو نيري المدير العام

نُشر في الجريدة الرسمية للاتحاد (السجل الفيدرالي)، العدد ١٥٠، بتاريخ ٥ أغسطس ٢٠٠٥.

مقدمة

إن وقوع حوادث الملاحة الجوية يمكن أن يتسبب في مأساة عظيمة، الأمر الذي يعني ضرورة التسليم بالحاجة إلى مساعدة الضحايا ودعم أسرهم. وتوضح هذه الوثيقة الإجراءات الأساسية التي تقع على عاتق شركات الطيران الوطنية والمحلية التي تمارس النقل الجوي العام للركاب في البرازيل، فيما يتصل بتقديم هذه المساعدة وإدارة الخدمات التي يجب أن يتم توفيرها فوراً للضحايا وتدابير الدعم لأسرهم.

وفي مواجهة المأساة التي تسفر عنها حوادث الملاحة الجوية، تقع على عاتق شركات الطيران العاملة في مجال النقل الجوي العام مسؤولية تقديم المعلومات بشأن الركاب والطاقم، والرد على الاستفسارات المتلقاة من أسرهم، والسعي لتلبية احتياجاتهم العاجلة.

وينبغي لشركات الطيران أن تضع خطط عمل تسترشد بالمبادئ الأساسية الواردة في هذا القانون، الذي تمت صياغته وفقاً للتوجيهات الصادرة عن الأيكاو في الكتاب الدوري Cir 285-AN/166. ويهدف كتاب الأيكاو الدوري إلى توحيد الإجراءات التي ينبغي اتخاذها في حالة وقوع حادث ملاحة جوية.

١- أحكام أولية

١-١ الغرض

إعداد المبادئ الإرشادية لوضع خطة مساعدة لضحايا حوادث الملاحة الجوية ودعم أسرهم.

٢-١ الأساس

المرسوم رقم ٦٥-١٤٤ بتاريخ ١٩٦٩/١٢/٩ الذي تأسس بموجبه نظام الطيران المدني التابع لوزارة الملاحة الجوية، والمرسوم الحكومي رقم 453/M5 بتاريخ ١٩٩١/٢/٨، الذي يعيد هيكلة نظام سلامة الطيران.

٣-١ الموافقة

وافقت عليه الحكومة بموجب المرسوم DGAC /706، بتاريخ ٢٠٠٥/٧/٢٢.

٤-١ التوفّر

D - SR - IA - IF - SA - TD - INTERNET على شبكة الانترنت

٥-١ الوثائق ذات الصلة

كتاب الايكاو الدوري Cir 285-AN/166

٦-١ الصكوك الملغاة

بموجب المرسوم الحكومي رقم DGAC /706 الصادر بتاريخ ٢٠٠٥/٧/٢٢، الذي تمت بموجبه الموافقة على هذا القانون IAC 200-1001، يُلغى المرسومان الحكوميان رقم DGAC /18، بتاريخ ٢٠٠٥/٢/٢٥، ورقم DGAC /19 بتاريخ ٢٠٠٥/٣/١٦.

٢- مسرد المصطلحات

يمكن الاطلاع على تعريف المصطلحات المتخصصة المستخدمة في هذه اللائحة في مسرد مصطلحات المصطلحات المتخصصة للطيران المدني، كما ترد في المنشور رقم MMA 58-1 الصادر بتاريخ ١٩٨٩/٩/٢٠.

٣- معلومات المسافرين على متن الطائرة

١-٣ شركات الطيران

ينبغي لشركات الطيران الوطنية والأجنبية العاملة في مجال النقل الجوي العام في البرازيل أن تطلب من كل مسافر على متن طائرتها، في الرحلات الداخلية والدولية على حد سواء، وفي الرحلات المغادرة للبرازيل والقادمة إليها، أسمه الكامل والنام حسب الترتيب الصحيح، فضلا عن أسم شخص آخر من غير المسافرين على متن الطائرة، مشفوعا برقم هاتف يمكن الاتصال به في حالات الطوارئ، ويفضل أن يكون ذلك الشخص هو أقرب الأقربين.

١-٣-١ يمكن الحصول على هذه المعلومات في أي وقت من اليوم الذي يجري فيه الحجز إلى يوم السفر، وينبغي الاحتفاظ بها حتى الفراغ من آخر جزء من مسار الرحلة.

٢-١-٣ تختار شركات الطيران العملية الملائمة التي تعتمد عليها للحصول على هذه المعلومات أو الوثيقة التي تستقي منها المعلومات، طالما أمكن إدراج المعلومات في السجلات الكترونيا.

٣-١-٣ إذا رفض أحد المسافرين الإدلاء بالمعلومات الخاصة باسم ورقم هاتف الشخص الذي يلزم الاتصال به في حالة الطوارئ، ينبغي إثبات هذا الرفض في وثيقة خطية.

٤-١-٣ المعلومات المذكورة تبقى سرية ويجب أن لا تستخدم إلا في حالة حوادث الملاحة الجوية أو نيابة عن الراكب في حالة حدوث طارئ شخصي، ويحظر استخدامها لأي أغراض أخرى.

بعد أن تحيط شركة الطيران علما بتعرض إحدى طائراتها لحادث ملاحه جوية ، ينبغي أن تعد قائمة بركابها الذين تأكد وجودهم على متن الطائرة، وبأفراد طاقم الرحلة للطائرة المصابة في خلال ثلاث ساعات لاستخدامها الخاص فضلا عن استخدام سلطات الملاحة الجوية، إذا طلبت ذلك.

٢-٣ إدارات المطارات

ينبغي لإدارات المطارات إتباع كل السبل الممكنة لمساعدة شركات الطيران في جمع معلومات الاتصال عند الطوارئ الخاصة بالمسافرين، عملا بالبند ٣ من هذه التعليمات.

٤ - خطة مساعدة ضحايا حوادث الملاحة الجوية ودعم أسرهم

١-٤ ينبغي لشركات الطيران الوطنية والأجنبية العاملة في مجال النقل الجوي العام في البرازيل أن تضع خططا مؤسسية لمساعدة ضحايا حوادث الملاحة الجوية ودعم أسرهم، تبين الإجراءات التي تقع على عاتقها فيما يتصل بتقديم المساعدة والخدمات والمعلومات للضحايا إلى جانب تدابير الدعم لأسرهم.

٢-٤ ينبغي أن يكون لدى شركات الطيران خطة محلية لمساعدة ضحايا حوادث الملاحة الجوية ودعم أسرهم في كل محطة تعمل فيها، تتضمن المعلومات والموارد الخاصة بالمكان المعني. ويجب أن يجري وضع محتوى الخطة المحلية استنادا إلى المبادئ الإرشادية الواردة في خطة شركة الطيران المؤسسية للمساعدة الأسرية، كما ينبغي أن تتضمن الخطة على أقل تقدير ما يلي:

١-٢-٤ أسم ورقم هاتف فريق الاستجابة في المحطة المعنية؛

٢-٢-٤ قائمة بأسماء وعناوين وأرقام هواتف كل من:

(أ) سلطات المطار الإدارية؛

(ب) المستشفيات المحلية؛

(ج) الفنادق المرجعية في المنطقة؛

(د) ممثلي الديانات؛

(هـ) شركات النقل؛

(و) الشرطة المدنية والعسكرية ورجال الإطفاء؛

(ز) وكالات الدفاع والمساعدة المدنية؛

(ح) سلطات الشرطة الفيدرالية والجمارك (خدمات الإيرادات الفيدرالية والرقابة الصحية)؛

(ط) الأطباء؛

(ي) علماء النفس؛

(ك) القنصليات؛

(ل) إدارة الملاحة الجوية المدنية (DAC)، والخدمات الإقليمية للطيران المدني (SERAC) وقسم الطيران المدني (إذا كان ذلك في الأراضي الوطنية)؛

(م) وكالات تجهيز الجنائز.

٣-٤ الإجراءات التي يجب أن تنفذها شركات الطيران

- (أ) الاحتفاظ بقائمة الركاب على متن الطائرة، بصورة سرية حتى موعد نشرها على العلن. ولا يجوز نشر قائمة الركاب إلا بعد إبلاغ الأسر، وتحتفظ شركة الطيران بالسلطة التقديرية في القيام بمهمة النشر الجزئي من خلال عملية الإبلاغ؛
- (ب) تنشيط مركز إدارة الأزمات الخاص بها؛
- (ج) تنشيط مركز المساعدة الخاصة؛
- (د) تنشيط مركز المساعدة الهاتفية بتوفير رقم هاتفي مجاني واحد على الأقل لكي تستخدمه الأسر حصريا بغرض استكمال عملية الإبلاغ؛
- (هـ) إقامة مركزها الخاص بالمساعدة الأسرية في مدينة الحادث أو على مقربة منها؛
- (و) إخطار أسر ضحايا الحادث بواسطة فريق يتكون من موظفين مدربين، وبصفة فردية إن أمكن؛
- (ز) تيسير مهمة عمل الفريق المشارك في المساعدة من خلال توفير وسائل الاتصال والنقل والإقامة والغذاء؛
- (ح) تجهيز مساحات محجوزة في المطارات المعنية لاستقبال الناجين والأسر، وذلك من خلال تزويدها بالاحتياجات الأساسية كالغذاء ووسائل الاتصال والمقاعد والمرابض دورات المياه؛
- (ط) مساعدة الضحايا ودعم أسرهم في إجراءات الهجرة والجمارك؛
- (ي) الاتصال بالوكلاء الدبلوماسيين والقنصليين في حالة وجود ضحايا أجنبية؛
- (ك) توفير سفر الأسر من وإلى مدينة الحادث أو مكان قريب منها؛
- (ل) ترتيب سفر الناجين والأسر، حسب الاقتضاء، إلى المنطقة التي وقع فيها الحادث أو منطقة قريبة منها؛
- (م) توفير المسكن والغذاء والأمن والمساعدة الطبية والنفسية والدينية لأسر الضحايا والناجين خلال فترة بقائهم في مركز المساعدة الأسرية؛
- (ن) استلام المقتنيات الشخصية والتعرف عليها وتسليمها إلى الشخص المسؤول عن الأغراض الشخصية التي يتم العثور عليها؛
- (س) تنظيم رحلات إلى مكان الحادث بناء على طلب الأسر ومتى كان ذلك ممكنا، والحرص على أمن الأطراف المعنية بالتنسيق مع السلطات المحلية؛
- (ع) إطلاع الضحايا وأسرههم على آخر المعلومات بشأن حادثة الملاحة الجوية في المراكز التي يتم تنشيطها؛
- (ف) تزويد الضحايا وأسرههم بالمعلومات الخاصة بإجراءات المساعدة؛
- (ص) متابعة عملية التعرف على الرفات والمساعدة في الإجراءات القانونية المتصلة بتسليمه بالتعاون مع السلطات المختصة؛
- (ق) نقل رفات الضحايا إلى مدنهم الأصلية أو إلى مكان آخر وفقا لطلب الأسر للقيام بعملية الدفن، متى كان ذلك ممكنا عمليا.

- ٤-٤ الإجراءات التي يجب أن تنفذها إدارات المطارات
- (أ) إقامة مركز استقبال الأسر في المطارات المعنية؛
- (ب) إقامة مركز لاستقبال الناجين في مطار حادث الملاحه الجوية أو الحادثه الجسيمه؛
- (ج) إقامة مركز صحفي في المطارات المعنية؛
- (د) إرسال واستقبال الناجين وأسرههم من وإلى المراكز المناسبه إذا طلبت شركة الطيران ذلك، إلى أن يحين موعد اضطلاعها بالعمليات المناطة بها؛
- (هـ) تأمين المراكز بعد أن يجري تنشيطها والتحكم في سبل الوصول إليها؛
- ٥-٤ ينبغي أن تكون خطة المساعدة المحليه لضحايا حوادث الملاحه الجوية ودعم أسرههم متاحه في القواعد المعنيه وفي منطقه يسهل الوصول إليها، حيث تدعو الحاجه إلى إعداد نسخه مطبوعه على الأقل يعلم بها جميع الموظفين.
- ٦-٤ ينبغي تحديث هذه الخطة عند حدوث أي تعديل عليها، مع توضيح تاريخ الاستعراض.
- ٥- أحكام ختامية**
- ١-٥ ينبغي لشركات الطيران أن تتولى تدريب العاملين على هذه الخطة في محطاتها حسب ما تقتضيه أدلتها الإجرائية، ويمكن أن يشمل ذلك تنفيذ تمارين محاكاة؛
- ٢-٥ ينبغي لشركات الطيران أن تقوم، بالتشاور مع وكالات وشركات الدعم، بتنسيق مشاركة هذه الوكالات والشركات في خطط المساعدة المحليه لضحايا حوادث الملاحه الجوية ودعم أسرههم؛
- ٣-٥ ينتهي تنفيذ المساعدة الواردة في هذه اللائحه باكتمال تنفيذ جميع تدابير مساعدة الضحايا المتوفين وغير المتوفين، وتدابير تقديم الدعم لأسرههم وإجراء مراسم الدفن؛
- ٤-٥ يمكن لخطة مساعدة ضحايا حوادث الملاحه الجوية ودعم أسرههم أن تشكل جزءا من خطط الاستجابة للطوارئ المؤسسيه المتبعه لدى شركات الطيران؛
- ٥-٥ ينبغي لشركات الطيران التي تسير رحلات في إطار ترتيبات تبادل الرموز أن تكون على علم بخطط الشركات الشريكة كما ينبغي لها أن تقوم بتنسيق الإجراءات بصفه مشتركة عند وقوع حادث ملاحه جويه.
- ٦-٥ ينبغي لشركات الطيران أن تقدم إلى إدارة الطيران المدني خططها المؤسسيه لمساعدة ضحايا حوادث الملاحه الجوية ودعم أسرههم، على شاكلة المنشور الحالي في غضون ١٨٠ (مائة وثمانين) يوما من تاريخ نشر هذه التعليمات.
- ٧-٥ الحالات غير المنصوص عليها في هذا المنشور سوف يجري تقديمها توطئة لتقييمها من جانب رئيس الإدارة الفرعية للخدمات الجويه.

الصين

أحكام بشأن استجابة الطوارئ ومساعدة الأسر فيما يتصل بحوادث الطيران للطائرات المدنية

الفصل الأول أحكام عامة

المادة ١ - لغرض تعزيز القدرات على الاستجابة لحوادث الطيران للطائرات المدنية، والتخفيف من إصابات الحوادث، وتقديم المساعدة اللازمة في مثل هذه الحوادث للضحايا، والناجين والأشخاص المفقودين وأسرههم، تم وضع هذه الأحكام وفقا لقانون الطيران المدني لجمهورية الصين الشعبية، وقانون سلامة العمل لجمهورية الصين الشعبية وأحكام مجلس الدولة ذات الصلة.

المادة ٢ - تنطبق هذه الأحكام على الحوادث الجسيمة، التي تحدث لأي طائرة تعمل في العمليات التجارية بموجب لوائح الطيران المدني الصيني - البند ١٢١ وهيئة الطيران المدني الصيني - البند ١٣٥ داخل أراضي جمهورية الصين الشعبية (باستثناء المنطقة الإدارية الخاصة لهونغ كونغ، والمنطقة الإدارية الخاصة لمكاو، ومنطقة تايوان) وتضطلع بالتحقيق فيها شعبة إدارة الطيران المدني التابعة لمجلس الدولة، وحوادث الطيران البالغة الشدة للطائرات المدنية التي يتم التحقيق فيها بناء على إذن من مجلس الدولة.

المادة ٣ - يتم تعريف المصطلحات التالية الواردة في هذه الأحكام على النحو التالي:

مصطلح "حادث طيران لطائرة مدنية" يشير إلى حادث يقع أثناء مسار النقل الجوي العام المتعلق بتشغيل طائرة بين الوقت الذي يصعد فيه أي شخص الطائرة بقصد الطيران وحتى نزول جميع الأشخاص من الطائرة، وتحدث فيه وفاة شخص أو إصابته.

مصطلح "حادث طيران جسيم أو بالغ الشدة لطائرة مدنية" يشير إلى حادث طيران جسيم أو بالغ الشدة لطائرة مدنية حسب تحديده وفقا لدرجات حوادث الطيران للطائرات المدنية (المعايير الوطنية GB14648-93).

مصطلح "فريق معالجة الحادث وتنسيقه" يشير إلى المنظمة أو المؤسسة التي تعينها القيادة الوطنية لمعالجة حوادث الطيران وفقا لخطة الطوارئ الوطنية لمعالجة حوادث الطيران للطائرات المدنية، والتي تتولى مسؤولية التنسيق والعمل كحلقة اتصال بين شركة طيران النقل العام التي حدث لها حادث الطيران للطائرة المدنية، وبين الضحايا الذين يتعرضون للحادث المعني وأسرههم فضلا عن الإدارات والمؤسسات الحكومية الأخرى، حتى يمكن تقديم المساعدة للضحايا والناجين والأشخاص المفقودين وأسرههم.

مصطلح "الضحية" يشير إلى أي شخص حدثت وفاته مباشرة بسبب حادث طيران لطائرة مدنية، بما في ذلك الطاقم، والركاب الذين يحملون قسائم النقل، والركاب بالمجان، فضلا عن الطرف الثالث.

مصطلح "الناحي" يشير إلى أي شخص ينجو لأنه لم يعاني من إصابة مميتة أو أنقذ من الموت بالرغم من معاناته من إصابة مميتة في حادث طيران لطائرة مدنية.

مصطلح "الشخص المفقود" يشير إلى أي شخص مفقود مباشرة بسبب رحلة طائرة مدنية.

مصطلح "أفراد الأسرة" يشير إلى الأشخاص الذين هم زوج ، وأطفال، ووالدين، وإخوة، وأخوات وأجداد أي شخص يقع ضحية لحادث طيران طائرة مدنية أو أي ناجٍ منه أو مفقود فيه.

المادة ٤ - تتولى إدارة الطيران المدني الصيني المسؤولية عن الإشراف والتفتيش فيما يتعلق بالاستجابات لحالات الطوارئ ومساعدة الأسر فيما يتصل بحوادث الطيران للطائرات المدنية، والحث على وضع خطط المساعدة وتنفيذها لأعضاء شركات النقل الجوي العام، وأداء أي واجبات أخرى وفقا لخطة الطوارئ الوطنية لمعالجة حوادث الطيران للطائرات المدنية.

يوظف المكتب الإقليمي لإدارة الطيران المدني الصيني، ومؤسساته المفوضة، في إطار إختصاص كل منها، بالمساعدة في العمل الخاص بالاستجابة للطوارئ ومساعدة الأسر فيما يتعلق بحوادث الطيران للطائرات المدنية.

المادة ٥ - يتم اعتماد نظام إبلاغ فوري لحوادث الطيران للطائرات المدنية تتولى بموجبه شركات النقل المدني العام مهمة الإبلاغ عن الحادث. ويتم وضع تقرير عن الحادث في الوقت المناسب وبشكل دقيق. ولا يجوز لأي فرد حجب المعلومات أو الإبلاغ عن أي معلومات مزيفة عن أي حادث أو تأخير الإبلاغ بشأنه.

المادة ٦ - في سياق عمل الاستجابة للطوارئ لحوادث الطيران للطائرات المدنية يتم الامتثال للسياسة القائمة على الوقاية واتخاذ جانب الحذر دائما، ومراعاة المبادئ الموحدة للقيادة والتنسيق، وأداء الواجبات المسندة، والاستجابة في الوقت المناسب وتعزيز التعاون.

المادة ٧ - يتيح عمل مساعدة الأسر المساعدة المادية والمعنوية للضحايا، والناجين، والأشخاص المفقودين وأسره من خلال الامتثال للمبدأ الأساسي لحسن التوقيت والتسهيل والجانب الإنساني.

الفصل الثاني الإبلاغ عن الحادث

المادة ٨ - بعد وقوع حادث طيران لطائرة مدنية، على الهيئة أو الفرد الذي يكتشف الحادث عدم إضاعة أي وقت للإبلاغ عن الحادث إلى إدارة الطيران المدني الصيني، والمكتب الإداري الإقليمي المحلي للطيران المدني الصيني أو المؤسسة التابعة له، والحكومة الشعبية المحلية.

بمجرد تلقي المكتب الإداري الإقليمي المحلي للطيران المدني الصيني أو المؤسسة التابعة له البلاغ عن الحادث، يتعين عليه إبلاغه إلى إدارة الطيران المدني الصيني، والإبقاء على الاتصال السلس معه وإبلاغ الحادث في نفس الوقت إلى الحكومة الشعبية المحلية.

بعد تسلّم الحكومة الشعبية التي يقع الحادث في منطقتها المعلومات ذات الصلة عن الحادث، تقوم بموجب الأحكام ذات الصلة، بتبليغه إلى الحكومة الشعبية العليا والمكتب الإداري الإقليمي المحلي للطيران المدني الصيني أو المؤسسة التابعة له.

المادة ٩ - في حالة فقدان شعبة تنظيم الحركة الجوية الاتصال مع طائرة مدنية في نطاق الفترة الزمنية المحددة، يتعين عليها إبلاغ إدارة الطيران المدني الصيني في أسرع وقت ممكن.

المادة ١٠ - بمجرد أن تتلقى إدارة الطيران المدني الصيني إخطارا بوقوع الحادث، يتعين عليها إبلاغ مجلس الدولة، والشعبة الرقابية الإدارية لسلامة العمل، والشعبة الإدارية لنشر الأخبار التابعة لمجلس الدولة، ويتعين عليها استكمال إجراء متابعة الإبلاغ بشكل سليم.

المادة ١١ - يتعين على المكتب الإداري الإقليمي للطيران المدني الصيني في المكان الذي يقع فيه حادث طيران لطائرة مدنية، وشركة النقل الجوي العام التي يقع لها الحادث، العمل في حدود الزمن المقرر على تعبئة نموذج التقرير الأولي الخاص بالواقعة غير الآمنة في رحلة الطائرة المدنية، وتقديمه إلى الشعب المعنية، وأن ترفع إليها تقريرا بالمعلومات الموجزة عن الحادث. وفيما يتعلق بتاريخ التقرير، والشعب التي يرفع إليها، ومحتوياته، ينبغي توخي الامتثال لخطة الطوارئ الوطنية لمعالجة حوادث الطيران للطائرات المدنية، وللأحكام الخاصة بإدارة معلومات سلامة الطيران المدني فضلا عن ملحقاتها.

المادة ١٢ - بعد قيام شركة النقل الجوي العام التي تتعرض إحدى طائراتها المدنية لحادث طيران بإبلاغ الحادث، وإذا تغير عدد الإصابات، أو استجدت أي ظروف جديدة أخرى، عليها موصلة إبلاغ هذا التغيير والظرف المستجد في حينه.

الفصل الثالث استعدادات الطوارئ واستجابات الإدارات الحكومية

المادة ١٣ - وفقاً للتصريح الصادر من مجلس الدولة وأحكام خطة الطوارئ الوطنية ذات الصلة لمعالجة حوادث الطيران للطائرات المدنية، تتولى إدارة الطيران المدني الصيني، بعد وقوع حادث طيران لطائرة مدنية، المسؤولية عن تنظيم استجابة الطوارئ للحادث وتنسيقها وتوجيهها، وتنظيم التحقيق في الحادث عملاً بالأحكام ذات الصلة للدولة، وتتولى المسؤولية عن فحص إجراءات المتخذة لمساعدة الأسر والإشراف عليها وتنسيقها.

المادة ١٤ - تتخذ إدارة الطيران المدني الصيني التدابير الفعالة الضرورية للحيلولة دون وقوع حوادث الطيران المدني، والتحكم في الآثار الناجمة عن ذلك، وتحقيق استقرار النقل الجوي، واستئناف العمليات بأسرع وقت ممكن.

المادة ١٥ - تضطلع إدارة الطيران المدني الصيني بوضع خطة الطوارئ الخاصة بها لمعالجة حوادث الطيران للطائرات المدنية، وفقاً لخطة الطوارئ الوطنية لمعالجة حوادث الطيران للطائرات المدنية، وفي نطاق الوظائف الخاصة بها.

تشمل خطة الطوارئ ما يلي:

- (أ) تشكيلة القيادة الخاصة بمعالجة حالة الطوارئ وواجبات الإدارات ذات الصلة؛
- (ب) نظام إبلاغ المعلومات عن حوادث الطيران للطائرات المدنية، بما في ذلك جمع المعلومات وتحليلها، والإبلاغ عنها، وتعميمها؛
- (ج) الاستجابة لحوادث الطيران للطائرات المدنية؛
- (د) التحوط للطوارئ إزاء حوادث الطيران للطائرات المدنية؛
- (هـ) معالجة المتابعة لحوادث الطيران للطائرات المدنية؛
- (و) نظام إعلان المعلومات لحوادث الطيران للطائرات المدنية؛
- (ز) المحتويات الأخرى ذات الصلة.

المادة ١٦ - يضطلع المكتب الإقليمي لإدارة الطيران المدني الصيني أو أي من المؤسسات التابعة له، في ضوء الظروف الفعلية داخل المنطقة الخاصة به، بإعداد خطة طوارئ لحوادث الطيران المدني للطائرات المدنية تحدث في هذه المنطقة وتقديمها إلى إدارة الطيران المدني الصيني لاعتمادها.

المادة ١٧ - تتم مراجعة خطة الطوارئ لحوادث الطيران للطائرات المدنية في الوقت المحدد ويتم استكمالها وفقاً لتغيرات الظروف الموضوعية فضلاً عن المشاكل التي تطرأ في سياق تنفيذها.

المادة ١٨ - بعد وقوع حادث طيران لطائرة مدنية، تقوم إدارة الطيران المدني الصيني والمكتب الإداري الإقليمي لإدارة الطيران المدني الصيني بالتنسيق الفوري لخطة الطوارئ في ضوء ظروف الحادث.

المادة ١٩ - عندما تقوم إدارة الطيران المدني الصيني بتنشيط خطة الطوارئ لحوادث الطيران للطائرات المدنية، يتوجب عليها أن تعمل في نفس الوقت وفي نطاق وظائفها، على تنظيم الأشخاص المعنيين بالتوجه إلى موقع الحادث بدون تأخير، والمشاركة في أعمال الإنقاذ للحادث حتى يتم تجنب المزيد من الخسائر.

المادة ٢٠ - بعد تنشيط خطة الطوارئ، لحادث الطائرة المدنية التي تنطبق عليها تلك الأحكام، تقوم القيادة الوطنية لمعالجة حوادث الطيران بتعيين فريق لمعالجة وتنسيق الحادث بأسرع وقت ممكن، ويكون هذا الفريق مسؤولاً عن تنسيق معالجة الطوارئ للحادث، وتنسيق الاتصال بين شركة النقل الجوي العام والأسر، ومساعدة فريق التحقيق في الحادث على إجراء أعمال التحقيق.

المادة ٢١ - يضطلع فريق معالجة الحادث وتنسيقه بإشهار رقم هاتفه ومعلومات الاتصال الخاصة به حتى يتسنى الحصول على المزيد من المعلومات عن حادث الطيران للطائرة المدنية، والسعي إلى الحصول على المعلومات عن الضحايا، والناجين، والأشخاص المفقودين، ومهمة التثبت من الهوية والتحقيق في الحادث، فضلا عن المعلومات الأخرى ذات الصلة، وتسهيل عملية اتصال الأسر به.

المادة ٢٢ - تُمنح الصلاحية لفريق معالجة وتنسيق الحادث لكي يطلب من شركة النقل الجوي العام التي تتعرض لإحدى طائراتها المدنية لحادث الطيران أن تقدم المعلومات عن الأشخاص الموجودين على متن الطائرة. ويتعين على شركة النقل الجوي العام أن تزوده بهذه المعلومات في الحال.

المادة ٢٣ - تُمنح الصلاحية لفريق معالجة وتنسيق الحادث، بالإضافة إلى شركة النقل الجوي العام، بالقيام بفحص أعمال المساعدة اللوجستية المتصلة بأسر الضحايا، والناجين والأشخاص المفقودين، بما في ذلك السلامة ونوعية المرافق والمعدات في أماكن سكنهم وحماية خصوصية الأسر.

المادة ٢٤ - يضطلع فريق معالجة وتنسيق الحادث، وشركة النقل الجوي العام التي تتعرض للحادث، والحكومة الشعبية للمكان الذي يقع فيه الحادث، بإقامة مركز مشترك لمساعدة الأسر من أجل تنسيق الخدمات والأنشطة المتصلة بالأسر.

المادة ٢٥ - يتولى فريق معالجة وتنسيق الحادث الاتصال بشركة النقل الجوي العام التي تتعرض لإحدى طائراتها المدنية لحادث الطيران حتى يتحصل على آخر المعلومات عن التقدم المحرز في الاتصال بأسر الضحايا والناجين والمفقودين.

المادة ٢٦ - يضطلع فريق معالجة وتنسيق الحادث بعقد اجتماع تنسيق فوري، يشارك فيه ممثلو شركة النقل الجوي العام التي يقع لها حادث الطيران للطائرة المدنية والحكومة الشعبية للمكان الذي يقع فيه الحادث، لكي يتسنى حل المشاكل ذات الصلة وتهيئة أعمال مساعدة الأسر في الوقت المناسب.

المادة ٢٧ - يضطلع فريق معالجة وتنسيق الحادث في أسرع وقت ممكن بتقديم المعلومات اللازمة إلى أسر أي من الضحايا والناجين والمفقودين المؤكدين حتى يتسنى تسهيل حصولهم على المعلومات ذات الصلة.

المادة ٢٨ - يضطلع فريق معالجة وتنسيق الحادث بإعلان المعلومات ذات الصلة بمساعدة الأسر بالوسائل المناسبة.

الفصل الرابع استجابات الطوارئ ومساعدة الأسر التي تقدمها شركة النقل الجوي العام

المادة ٢٩ - بعد وقوع حادث طيران لطائرة مدنية، تعمل شركة النقل الجوي العام على تزويد أسر الضحايا والناجين والأشخاص المفقودين في الحادث بالمساعدة المادية والمعنوية.

المادة ٣٠ - تضطلع شركة النقل الجوي العام بوضع خطة طوارئ لحادث الطيران لطائرة مدنية، وتقوم بالتمرين على إجراءات الطوارئ كل عام من أجل تصحيح المشاكل المحتمل حدوثها في خطة الطوارئ.

المادة ٣١ - تقدم شركة النقل الجوي العام إلى إدارة الطيران المدني الصيني خطتها لمساعدة الأسر والتي تشمل:

(أ) رقم هاتف يمكن الاتصال به بسرعة بعد وقوع حادث الطائرة المدنية، وقائمة بأسماء الأشخاص المدربين على نحو جيد والقادرين على تلقي المكالمات الهاتفية من أسر الركاب؛

(ب) إجراءات تقديم إشعار في أسرع وقت إلى أسر الركاب؛

(ج) الوسيلة التي يمكن بواسطتها تقديم المعلومات إلى السلطات المختصة عن الأشخاص الموجودين على متن الطائرة فضلا عن وسيلة استكمال هذه المعلومات؛

- د) التعهد بالتفاوض مع أسرة كل واحد من الركاب بشأن التصرف في رفات الضحايا وأعراضهم الشخصية؛
- هـ) التعهد بتدريب موظفيها ووكلائها، عند الاقتضاء، بغرض تلبية حاجات أسر الضحايا، والناجين والمفقودين في الحادث؛
- و) خطة وإجراءات للتعويض، والإجراءات والترتيبات الخاصة بالشؤون الجنائزية للضحايا؛
- ز) التعهد بتخصيص الموارد الكافية لتنفيذ هذه الخطة.
- على شركة النقل الجوي العام إبلاغ إدارة الطيران المدني الصيني بأي تغيير يطرأ على خطة مساعدة الأسر لأغراض الحفظ في غضون ١٠ أيام بعد وقوع التغيير.
- المادة ٣٢ - بمجرد أن تعلم شركة النقل الجوي العام بوقوع حادث طيران لطائرة مدنية، تقوم فوراً بتنشيط خطة الطوارئ وإبلاغ إدارة الطيران المدني الصيني بأسرع وقت ممكن.
- ويجب أن لا تمتثل معلومات الإبلاغ عن الحادث التي تقدمها شركة النقل الجوي العام للمتطلبات الواردة في المادة ١١ من تلك الأحكام فقط فحسب، بل عليها أن تقدم كذلك المعلومات التالية:
- أ) تدابير الاستجابة الطارئة التي يجري اتخاذها بعد وقوع الحادث؛
- ب) معلومات الاتصال الرئيسية، بما في ذلك الاسم ومعلومات الاتصال للمدير العام المكلف بمعالجة الحادث على الموقع؛ وأسماء وأرقام وهواتف وأماكن الفنادق المخصصة لتقديم المساعدة للأسر؛ والأسماء ومعلومات الاتصال للأشخاص المسؤولين عن إخطار الأسر؛
- ج) المعلومات الأخرى المتصلة بالحادث.
- المادة ٣٣ - تقوم شركة النقل الجوي العام فوراً بإعلان رقم الهاتف المخصص لاستفسارات أسر الضحايا والناجين والمفقودين.
- المادة ٣٤ - تقوم شركة النقل الجوي العام بأسرع وقت ممكن بإصدار إشعار أولي لأفراد أسر الضحايا والناجين والأشخاص المفقودين، وتصحيح المعلومات عن الأشخاص على متن الطائرة بعد مضاهاتها بوثائق الركوب.
- المادة ٣٥ - تزود شركة النقل الجوي العام فريق تنسيق الحادث بنسخة من المعلومات التي تم التحقق منها عن الأشخاص على متن الطائرة، ورفع تقارير عن المزيد من المعلومات التي يتم التحقق منها.
- المادة ٣٦ - تقدم شركة النقل الجوي العام المساعدة إلى أسر الضحايا والناجين والأشخاص المفقودين، وتشمل تلك المساعدة:
- أ) تقديم الدعم المتمثل في توفير النقل لأفراد الأسر للسفر من وإلى موقع الحادث؛
- ب) تقديم الدعم اللوجستي اللازم إلى أفراد الأسر الآخرين مثل المأوى ومكان للأنشطة إلخ؛
- ج) تعيين موظف مدرب لتقديم المشورة المعنوية إلى أفراد الأسر؛
- د) تقديم الدعم الصحي والطبي اللازم إلى الضحايا والناجين والمفقودين وأسرههم؛
- هـ) توفير الأموال الضرورية لتقديم مهام المساعدة للأسر؛
- و) تقديم المساعدة الأخرى المتعلقة بحادث الطيران للطائرة المدنية.

تتحمل شركة النقل الجوي العام المسؤولية عن نفقات المساعدة المذكورة آنفاً.

المادة ٣٧ - تقوم شركة النقل الجوي العام بالإعلان عن التقدم المحرز في الاتصال بالأسر لكي يتسنى الاتصال بأكبر عدد من أسر الضحايا والناجين والمفقودين في أسرع وقت.

المادة ٣٨ - في حالة تعرض أي راكب أجنبي لحادث طيران لطائرة مدنية، تقوم شركة النقل الجوي العام في حينه بإبلاغ المعلومات الضرورية عنه إلى فريق تنسيق الحادث حتى تتمكن إدارة الشؤون الخارجية من الاتصال بالسفارة الأجنبية المعنية في أقرب وقت.

المادة ٣٩ - بعد وقوع حادث طيران لطائرة مدنية داخل مطار النقل المدني (يشار إليه فيما بعد بالمطار) أو المنطقة المحيطة به، تبذل الجهود لتنظيم أعمال الإنقاذ في موقع الحادث تقادياً لوقوع المزيد من الخسائر.

المادة ٤٠ - يضطلع المطار بمهام الاستجابة السريعة لأي حادث طيران لطائرة مدنية يقع في المطار أو في المنطقة المحيطة به، واتخاذ الإجراءات الملائمة لتفادي الخسائر في الأرواح أو تخفيفها، فضلاً عن الخسائر في الممتلكات، وتقديم المساعدة اللازمة لشركة النقل الجوي العام لتقوم بمهام الإنقاذ والمساعدة. ومصطلح "في المطار أو المنطقة المحيطة به" يشير إلى المنطقة الواقعة داخل حظيرة المطار فضلاً عن المنطقة الواقعة في مساحة ٨ كيلومتر من النقطة المرجعية للمطار.

المادة ٤١ - تقوم الشعبة الإدارية للمطار بوضع خطة للإنقاذ عند الطوارئ، وتتولى مسؤولية التنسيق العام لمهام الإنقاذ الطارئ لحوادث الطيران للطائرات المدنية التي تقع داخل المطار أو المنطقة المحيطة به.

وفقاً للأحكام ذات الصلة، يتم رفع خطة الإنقاذ الطارئة للمطار إلى إدارة الطيران المدني الصيني والمكتب الإداري الإقليمي للطيران المدني الصيني بغرض إقرارها. وأي تغيير يطرأ عليها يتم إبلاغه إلى جهاز الاعتماد الأصلي لأغراض الحفظ.

المادة ٤٢ - تقوم الشعبة الإدارية للمطار بإجراء تمارين منتظمة للطوارئ، تلبى المتطلبات الفعلية للأحكام ذات الصلة.

المادة ٤٣ - يضطلع المطار بإنشاء فريق لقيادة أنشطة الإنقاذ في حالات الطوارئ بالمطار، يتشكل من الحكومة الشعبية المحلية، والمكتب الإداري الإقليمي للطيران المدني الصيني، والشعبة الإدارية للمطار، وشعبة تنظيم الحركة الجوية، وشركة النقل الجوي العام، والهيئات الأخرى التي تعمل من المطار المعني، لكي يتولى مسؤولية تنظيم وتنسيق مهام الإنقاذ الطارئ لحوادث الطيران للطائرات المدنية التي تقع داخل المطار أو في المنطقة المحيطة به.

المادة ٤٤ - بعد وقوع حادث طيران لطائرة مدنية داخل المطار أو المنطقة المحيطة به، يضطلع الفريق القيادي للإنقاذ في حالات الطوارئ بالمطار بتنظيم عملية الإنقاذ وتنفيذها، وترتيب موارد الإنقاذ عبر التنسيق مع الوقاية من الحرائق، والخدمات الطبية، والأمن العام والشعب الأخرى التابعة للمطار.

المادة ٤٥ - تعمل الشعبة الإدارية بالمطار على مساعدة شركة النقل الجوي العام التي تتعرض لإحدى طائراتها لحادث الطيران على تنفيذ مهام مساعدة الأسر، مثل تسهيل نقلهم وإيوائهم إلخ.

المادة ٤٦ - في أثناء عملية الإنقاذ في حالات الطوارئ، تعمل الهيئات المشاركة في عملية الإنقاذ في حالات الطوارئ على حماية موقع الحادث والأدلة المرتبطة به. ويتعين عليهم تجنب نقل أي حطام للطائرة، أو ما يتساقط منها، ورفات الضحايا.

وإذا كان من الضروري نقل موقع الحادث بغرض إنقاذ الأشخاص، والحيلولة دون تفاقم الحادث أو لأي سبب آخر، يتم التقاط صور فوتوغرافية للموقع، وتصويره بالفيديو أو تعليمه، ويتم رسم الموقع وتدوينه.

وبالنسبة لأجهزة القياس وأجزاء الطائرة التشغيلية، أو المصابين والأشخاص المتوفين داخل مقصورة الطائرة، يتم التقاط صور فوتوغرافية ، كما يتم رسم صورة عامة وتدوين السجلات.

الفصل السادس أحكام إضافية

المادة ٤٧ - تدخل هذه الأحكام حيز النفاذ اعتباراً من ٢٠٠٦/١/١.

المادة ٤٨ - تسري هذه الأحكام كذلك على حوادث الطيران الأخرى التي تتعرض لها الطائرات المدنية التي لم ترد في هذه الأحكام.

المادة ٤٩ - يتعين على شركة النقل الجوي العام التي تتحصل على رخصة لمزاولة الأعمال قبل سريان مفعول هذه الأحكام، تقديم خطة لمساعدة الأسر وفقاً لهذه الأحكام، إلى إدارة الطيران المدني الصيني في غضون ١٨٠ يوماً من سريان مفعول هذه الأحكام. ويتعين على أي مقدم طلب للحصول على رخصة تشغيل أعمال تجارية لشركة نقل جوي عام، بعد سريان مفعول هذه الأحكام، تقديم خطة من هذا القبيل عند تقديم الطلب المذكور.

المادة ٥٠ - أي مسألة غير منصوص عليها في هذه الأحكام تحديداً، وتتصل بمعالجة حادث طيران لطائرة مدنية، تتم التعامل معها عملاً بالأحكام ذات الصلة للدولة.

الاتحاد الأوروبي

اللائحة رقم ٢٠١٠/٩٩٦ بشأن التحقيق في حوادث ووقائع الطيران المدني ومنعها

المواد ١٥ - ٤ و ٥-١٥ و ١-٢٠ و ٢٠-٢١ و (٢٠١٠/١٠/٢٠)

المادة ١٥

نقل المعلومات

- ٤- يخول لسلطة التحقيق في السلامة القيام بإبلاغ الضحايا وأقاربهم أو رابطاتهم، أو نشر أية معلومات بشأن المعلومات الوقائية، ومجريات التحقيق في السلامة، وربما التقارير أو الاستنتاجات و/ أو توصيات السلامة الأولية، بشرط ألا ينال ذلك من أهداف التحقيق في السلامة وأن يتوافق تماما مع التشريعات المطبقة بشأن حماية البيانات الشخصية.
- ٥- قبل نشر المعلومات العامة المشار إليها في الفقرة ٤، يتعين على السلطة المسؤولة عن التحقيق في السلامة إحالة هذه المعلومات إلى الضحايا وأقاربهم أو رابطاتهم بطريقة لا تمس أهداف التحقيق في السلامة.

المادة ٢٠

المعلومات عن الأشخاص والبضائع الخطرة على متن الطائرة

- ١- يتعين على شركات الطيران التابعة للاتحاد التي تعمل على تشغيل رحلات قادمة من أراضي الدول الأعضاء التي تنطبق عليها المعاهدات أو مغادرة لها، وعلى شركات الطيران التابعة لبلد ثالث والتي تعمل على تشغيل رحلات مغادرة من مطار يقع في أراضي الدول الأعضاء التي تنطبق عليها المعاهدات، تنفيذ الإجراءات التي تتيح :
- (أ) في أقرب وقت ممكن، وفي غضون ساعتين على الأكثر من الإخطار بوقوع حادث للطائرة، إصدار قائمة تم التحقق منها بأسماء جميع الأشخاص الموجودين على متن الطائرة، استنادا إلى أفضل المعلومات المتاحة؛
- (ب) إصدار قائمة بالبضائع الخطرة الموجودة على متن الطائرة مباشرة بعد الإبلاغ بوقوع حادث للطائرة.

المادة ٢١

المساعدة لضحايا الحوادث الجوية وأقاربهم

- ١- من أجل ضمان استجابة أكثر شمولا وتنسيقا للحوادث على مستوى الاتحاد الأوروبي، يتعين على كل دولة من الدول الأعضاء وضع خطة طوارئ لحوادث الطيران المدني على المستوى الوطني. ويجب أن تشمل خطة الطوارئ هذه أيضا تقديم المساعدة لضحايا حوادث الطيران المدني وأقاربهم.
- ٢- يتعين على الدول الأعضاء ضمان أن يكون لدى جميع شركات الطيران العاملة في أراضيها خطة لتقديم المساعدة إلى ضحايا حوادث الطيران المدني وأقاربهم. ويجب أن تأخذ هذه الخطط في الاعتبار بوجه خاص الدعم النفسي لضحايا حوادث الطيران المدني وأقاربهم، والسماح لشركات الطيران بالتدخل في الحوادث الكبيرة. وتقوم الدول الأعضاء بتدقيق خطط المساعدة التي تضعها شركات الطيران العاملة في أراضيها. ويتعين على الدول الأعضاء كذلك تشجيع شركات الطيران التابعة لبلد ثالث التي تعمل في الاتحاد لكي تقوم بالمثل باعتماد خطة لمساعدة ضحايا حوادث الطيران المدني وأقاربهم.

٣- عند وقوع حادث، تقوم الدولة العضو المسؤولة عن التحقيق، أو الدولة العضو التي يوجد فيها مقر شركة الطيران التي تعرضت طائرتها للحادث، أو الدولة العضو التي يوجد عدد كبير من مواطنيها على متن الطائرة التي تعرضت للحادث بتعيين شخص يمكن الرجوع إليه كجهة للاتصال وتقديم المعلومات لضحايا وأقاربهم.

٤- يحق لأي دولة عضو أو أي بلد ثالث، لديهما اهتمام خاص بحادث يقع في أراضي الدول الأعضاء التي تنطبق عليها المعاهدات، بحكم حدوث وفيات أو إصابات خطيرة لمواطنيهما، تعيين خبير يكون له الحق في:

(أ) زيارة مسرح الحادث؛

(ب) الحصول على المعلومات الوقائية ذات الصلة بالحادث، التي تسمح الهيئة التي تتولى التحقيق في السلامة بنشرها للجمهور، والمعلومات عن التقدم المحرز في التحقيق؛

(ج) الحصول على نسخة من التقرير النهائي.

٥- يجوز للخبير المعين وفقا للفقرة ٤ تقديم المساعدة في تحديد هوية الضحايا وحضور الاجتماعات مع الناجين من دولته، رهنا بالتشريعات السارية المعمول بها.

٦- وفقا للمادة ٢ (١) من اللائحة رقم ٢٠٠٤/٧٨٥ الصادرة عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ ٢٠٠٤/٤/٢١ عن متطلبات التأمين لشركات النقل الجوي ومشغلي الطائرات، يجب على شركات النقل الجوي للبلد الثالث أيضا الوفاء بالتزامات التأمين المنصوص عليها في هذه اللائحة.

اليابان

التشريع المتعلق بمساعدة الأسر

القانون الأساسي لتدابير سلامة المرور (قانون رقم ١١٠ بتاريخ ١١ حزيران/يونيه ١٩٧٠) [مقتطف]

الفصل ٣: برنامج سلامة المرور

(الإعداد والنشر، إلخ. للبرنامج الأساسي لسلامة المرور)

المادة ٢٢

(١) تضطلع اللجنة المركزية المعنية بتدابير سلامة المرور بإعداد البرنامج الأساسي لسلامة الحركة.

(٢) ينص البرنامج الأساسي لسلامة المرور على المسائل المدرجة في البنود التالية:

(١) خطوط عريضة لتدابير سلامة المرور الشاملة والطويلة الأجل؛

(٢) بالإضافة لما هو وارد في البند السابق، المسائل الضرورية لتعزيز تدابير سلامة المرور على نحو شامل ومنظم.

(برنامج شؤون سلامة المرور)

المادة ٢٤

(١) يقوم رئيس الجهاز الإداري المعين بإعداد برنامج شؤون سلامة المرور لكل سنة مالية فيما يتعلق بالمسائل التي تقع ضمن نطاق اختصاصه القضائي، استناداً إلى البرنامج الأساسي لسلامة المرور.

(٢) تنص خطة شؤون سلامة المرور على المسائل المدرجة في البنود التالية:

(١) تدابير سلامة المرور التي يتخذها الجهاز الإداري المعين في السنة المالية المذكورة؛

(٢) بالإضافة لما هو وارد في البند السابق، المسائل التي تستخدم كميّار لإعداد البرامج المتعلقة بتدابير سلامة حركة النقل البري التي يتخذها الجهاز الإداري المحلي والمقاطعة المعنية في السنة المالية المذكورة في مناطق المقاطعة المعنية.

البرنامج الأساسي التاسع لسلامة الحركة

(اللجنة المركزية المعنية بتدابير سلامة المرور، ٣١ آذار/مارس ٢٠١١) [مقتطف]

المبادئ الأساسية لهذا البرنامج

٥- تعزيز خدمات الإنقاذ والطوارئ وتقديم الدعم للضحايا

من أجل إنقاذ حياة المصابين وتخفيف الضرر في حالة حادث المرور، من المهم تعزيز سرعة خدمات الإنقاذ والطوارئ وتحسين معالجة المصابين. كذلك، في ضوء سن القانون الأساسي بشأن ضحايا الجريمة (القانون رقم ١٦١ بتاريخ ٢٠٠٤)، يتم بشكل أكبر تعزيز الدعم المقدم للضحايا في مجال سلامة المرور.

الجزء ٣ سلامة الحركة الجوية، القسم ٢ التدابير الخاصة بسلامة الحركة الجوية، ثانيا التدابير التي ينبغي اتخاذها

٦- تعزيز الدعم للضحايا

مع مشاركة رابطات الضحايا، إلخ.، يتم عقد مداوولات بشأن تفاصيل الدعم المقدم إلى ضحايا حادث الحركة، إلخ. حسبما ما هو مطلوب في اليابان. وتقسيم الأدوار فيما بين المنظمات المعنية، مثل مشغلي الأعمال التجارية، والحكومات المحلية والحكومات الوطنية، التسيير الأمثل للمكتب المتكامل لضحايا حادث الحركة، إلخ. والنظم الضرورية لهذا التسيير، والجهود اللازمة التي يجب بذلها لإعداد إطار ونظم لتقديم الدعم الذي يناسب الظروف في اليابان.

برنامج شؤون سلامة الحركة للسنة المالية ٢٠١٢، وزارة الأراضي
والبنية التحتية، والنقل والسياحة (نيسان/ أبريل ٢٠١٢) [مقتطف]

الجزء ٣ تدابير سلامة الحركة الجوية، القسم ٦ تعزيز الدعم المقدم للضحايا

١ الجهود في الظروف العادية

(١) إعداد نظام لدعم الضحايا

- تضطلع الوزارة بإعداد نظام يوفر الدعم للضحايا، إلخ. في مجال حوادث النقل العام وإنشاء مكاتب للضحايا إلخ. وفي نفس الوقت إعداد الأدلة الضرورية وإجراء التدريب التعليمي للموظفين العاملين في أنشطة دعم الضحايا، وإنشاء شبكة مع المنظمات المعنية.

(٢) تعزيز إعداد مشغلي الأعمال التجارية لخطوة مساعدة الأسر

- تعمل الوزارة على تعزيز الدعم للضحايا، إلخ. في مجال حوادث النقل العام بوسائل منها إعداد المبادئ التوجيهية لمشغلي الأعمال التجارية لاتباعها عند إعدادهم خططاً بشأن تقديم الدعم للضحايا، إلخ. وتشجيع إعدادهم للخطط وتعزيز دعمهم للضحايا، إلخ.

٢ الجهود في حالة وقوع حادث

(١) الاستجابة الفورية في فترة ما بعد وقوع الحادث

- عندما يتم إنشاء مركز الاستجابة في حالات الطوارئ بعد وقوع حادث النقل العام، تقوم الوزارة بإنشاء مكتب للضحايا، إلخ. في المركز الرئيسي وترسل طلباتها من أجل معلومات السلامة والحادث، إلخ. إلى الأجهزة الإدارية المعنية، والمؤسسات العامة، والحكومات المحلية، ومشغلي الأعمال التجارية، وتقوم بجمع وتنظيم المعلومات المفيدة للضحايا، إلخ. مع المعلومات الدقيقة والمفصلة بطريقة ملائمة.

- علاوة على ذلك، ومن أجل ضمان تقديم الدعم اللازم إلى الجهود المتعلقة بالضحايا إلخ. بغية التأكد من السلامة في موقع الحادث، تسعى الوزارة إلى الرد بصورة صحيحة على الاستفسارات والطلبات في مجال التشاور مع الضحايا إلخ. عبر المكتب المخصص للضحايا، إلخ. بطرق منها إحالة طلباتهم إلى مشغلي الأعمال التجارية، إلخ. بغرض الاستجابة اللازمة ومن خلال تزويد الضحايا إلخ. بالمعلومات الخاصة بنظام الدخول إلى موقع الحادث.

- وحتى في حالة عدم إنشاء مركز للاستجابة في حالات الطوارئ، يتعين على الوزارة محاولة تقديم المعلومات الضرورية واتخاذ تدابير أخرى بموجب النظام لكي تقدم الدعم للضحايا، إلخ. في حوادث النقل العام، وفقا لحجم الحادث ونوعه.

٢) الاستجابة المتوسطة إلى الطويلة المدى

• لكي تقدم الوزارة الدعم بموجب النظام إلخ. لضحايا حوادث النقل العام، يتعين عليها إنشاء مكاتب للضحايا، إلخ. وتضطلع بالتنسيق اللازم استنادا إلى طلبات الضحايا، إلخ. من أجل استعراض وضع التحقيقات والنظم المتعلقة بالحوادث ولتوضيح تدابير السلامة الخاصة بمشغلي الأعمال التجارية. ويتعين على الوزارة كذلك قبول طلبات التشاور الواردة من الضحايا، إلخ. وتقديم الإرشاد إلى مشغلي الأعمال التجارية وإسداء المشورة لهم، حسب الاقتضاء. وفيما يتعلق بالدعم الذي يقدمه مشغلو الأعمال التجارية استنادا إلى الخطط التي أعدها أو أي وسائل أخرى تتعلق بتقديم الدعم إلى ضحايا، إلخ. حوادث النقل العام، يتعين على مشغلي الأعمال التجارية في نفس الوقت الاضطلاع بتقديم الخدمات إلى الضحايا إلخ. مثل تقديمهم إلى المنظمات ذات الصلة وأخصائي الصحة العقلية.

القانون الأساسي بشأن تدابير مكافحة الكوارث (القانون رقم ٢٢٣ بتاريخ ١٥/١١/١٩٦١) [مقتطف]

(التعريف)

المادة ٢ من هذا القانون، تكون معاني المصطلحات المدرجة في البنود التالية حسب وصفها الوارد بالتالي في تلك البنود:

(١) كارثة: الضرر الذي تحدثه عاصفة، أو إعصار، أو أمطار غزيرة، أو تساقط كثيف للثلوج، أو فيضانات، أو موجات المد والجزر، أو الزلازل، أو الأمواج العاتية بسبب الزلازل، أو البراكين أو أي ظاهرة طبيعية غير عادية أخرى، أو حريق كبير أو انفجار، أو أي أسباب أخرى يصفها قرار مجلس الوزراء بكونها معادلة لتلك الظواهر من حيث مستوى الضرر الذي ينتج عنها.

(٢) إلى (١٠) محذوف

(تنظيم المركز الرئيسي للاستجابة لحالات الطوارئ)

المادة ٢٥

(١) يرأس مركز الاستجابة لحالات الطوارئ مدير عام، ويعمل وزير دولة بهذه الصفة.

(٢) ويتولى المدير العام لمركز الاستجابة لحالات الطوارئ مسؤولية التنسيق العام لشؤون المركز وتوجيه المسؤولين المعنيين والإشراف عليهم.

(٣) إلى (١١) محذوف

(الشؤون الواقعة في إطار الاختصاص القضائي لمركز الاستجابة لحالات الطوارئ)

المادة ٢٦ يتولى مركز الاستجابة لحالات الطوارئ مسؤولية الشؤون التالية:

(١) المسائل المتعلقة بإعداد السياسة الخاصة بتدابير تنفيذ الاستجابة لحالات الطوارئ على النحو الملائم والسريع؛

(٢) المسائل المتعلقة بالتنسيق الشامل لتدابير الاستجابة لحالات الطوارئ التي ينفذها رئيس الجهاز الإداري المعين، أو رئيس الجهاز الإداري المحلي المعين، أو رئيس الحكومة المحلية، أو جهاز تنفيذي آخر، أو مؤسسة عامة معينة، أو مؤسسة عامة محلية معينة في المنطقة الواقعة تحت اختصاصها، استنادا إلى خطة للوقاية من الكوارث؛

(٣) المسائل المتعلقة بتنفيذ التدابير الضرورية والعاجلة في حالة الطوارئ؛

٤) المسائل التي تقع ضمن سلطة المدير العام لمركز الاستجابة لحالات الطوارئ عملاً بأحكام المادة ٢٨؛

٥) بالإضافة إلى ما تقدم وصفه في البنود السابقة، المسائل التي تقع ضمن سلطة المدير العام لمركز الاستجابة لحالات الطوارئ عملاً بأحكام القوانين واللوائح.

(إعداد ونشر إلخ. الخطة الأساسية للوقاية من الكوارث)

المادة ٣٤ يضطلع المجلس المركزي للوقاية من الكوارث بإعداد خطة أساسية للوقاية من الكوارث ويقوم باستعراضها كل سنة أخذاً في الاعتبار نتائج البحث العلمي بشأن الكوارث والوقاية منها، وحالة الكوارث التي تحدث وأثار تدابير الاستجابة لحالات الطوارئ التي تم اتخاذها بشأن هذه الكوارث، ويقوم المجلس بتعديل الخطة حسبما يراه ضرورياً.

المادة ٣٥ تكفل الخطة الأساسية للوقاية من الكوارث المسائل المذكورة في البنود التالية:

١) خطة شاملة وطويل المدى للوقاية من الكوارث؛

٢) المسائل التي تستدعي اهتماماً خاصاً في الخطط التشغيلية للوقاية من الكوارث والخطط المحلية للوقاية من الكوارث؛

٣) بالإضافة إلى ما ورد في المواد السابقة، هناك المسائل التي تستخدم كمعايير لإعداد الخطة التشغيلية للوقاية من الكوارث حسبما يراه ضرورياً المجلس المركزي للوقاية من الكوارث.

(الخطة التشغيلية للوقاية من الكوارث للأجهزة الإدارية المعنية)

المادة ٣٦ يضطلع رئيس الجهاز الإداري المعين بإعداد خطة تشغيلية للوقاية من الكوارث حسب الشؤون التي تقع في نطاق اختصاصه، واستناداً إلى الخطة الأساسية للوقاية من الكوارث، ويتولى استعراض الخطة التشغيلية للوقاية من الكوارث كل سنة ويجري عليها التعديلات متى يراه مناسباً.

قرار بإنفاذ القانون الأساسي بشأن تدابير الوقاية من الكوارث

(قرار وزاري رقم ٢٨٨ بتاريخ ٩ يوليو ١٩٦٢) [مقتطف]

(القضايا التي يحددها القرار الوزاري)

المادة ١ القضايا التي يحددها القرار الوزاري كما نصت عليها المادة ٢، البند (١) من القانون الأساسي بشأن تدابير الوقاية من الكوارث (المشار إليه فيما بعد "بالقانون") يشمل التسرب الهائل للمواد المشعة، وغرق سفينة يصاحبه فقدان عدد من الأشخاص والحوادث الأخرى الكبيرة.

الخطة الأساسية للوقاية من الكوارث (المجلس المركزي للوقاية من الكوارث، سبتمبر ٢٠١٢) [مقتطف]

الجزء ٨ التدابير المضادة للكوارث الجوية، الفصل ١ الوقاية من الكوارث

القسم ٦ إعداد تدابير سريعة وسلسة للاستجابة في حالات الطوارئ والتعافي من الكوارث

١ جمع المعلومات، والاتصال، ووضع نظم الاستجابة في حالات الطوارئ

٦ تقديم الدعم لضحايا من الركاب

- بالتعاون مع الناقلين الجويين والمنظمات ذات الصلة إلخ. تقوم وزارة الأراضي والبنية التحتية والنقل والسياحة بإعداد نظام لتوفير المعلومات وغير ذلك من أشكال الدعم إلى الضحايا الركاب، إلخ. في حالة وقوع حادث جوي.
- تقوم وزارة الأراضي والبنية التحتية والنقل والسياحة بتشجيع الناقلين الجويين على وضع خطط بشأن تقديم الدعم للضحايا الركاب، إلخ. في حالة وقوع حادث جوي، أو أن تسعى إلى تعزيز الدعم المقدم إلى الضحايا الركاب، إلخ.

الفصل ٢ تدابير الاستجابة لحالات الطوارئ

القسم ٤ النقل الدقيق للمعلومات إلى الأطراف المعنية

(١) نقل المعلومات إلى أسر الضحايا

- يتعين على المركز الرئيسي للاستجابة للطوارئ، والأجهزة الإدارية المعنية، والمؤسسات العامة، والحكومات المحلية، والناقلين الجويين، التحري عن احتياجات أسر الضحايا، إلخ. بشكل كاف، والتوفير الملائم للمعلومات الدقيقة والمفصلة التي تساعد أسر الضحايا، إلخ.، مثل حالة الكارثة الجوية، ومعلومات السلامة، والمعلومات الخاصة بالمؤسسات الطبية، والمعلومات الخاصة بالتدابير التي تتخذها كل منظمة من المنظمات، ومعلومات مراقبة الحركة.
- ويتعين على مركز الاستجابة للطوارئ إنشاء مكتب لتوفير المعلومات للضحايا الركاب، إلخ. ونقل طلباتهم المتعلقة بالحصول على المعلومات إلى الأجهزة الإدارية المعنية، والمؤسسات العامة، والحكومات المحلية، والناقلين الجويين، وجمع المعلومات المفيدة للضحايا الركاب، إلخ.، وتزويدهم بالمعلومات الدقيقة والمفصلة على نحو ملائم، والسعي في ذات الوقت إلى الرد بشكل صحيح على الاستفسارات والطلبات التي يقدمها الضحايا الركاب من أجل الحصول على الاستشارة، إلخ.

الخطة التشغيلية للوقاية من الكوارث

وزارة الأراضي والبنية التحتية والنقل والسياحة (تم تعديله في أيلول/سبتمبر ٢٠١٢) [مقتطف]

الجزء ١ قاعدة عامة، الجزء ٢ سياسة التدابير الأساسية للوقاية من الكوارث

- يتعين على الوزارة اتخاذ التدابير التالية للوقاية من وقوع كوارث أو الحد من الأضرار في حالة وقوع كارثة:
 - يتعين على الوزارة بذل الجهود لتعزيز الدعم المقدم إلى الضحايا الركاب، إلخ. في حالة وقوع حادث نقل عام.
- يتعين على الوزارة اتخاذ التدابير التالية من أجل ضمان التنفيذ العاجل والسلس لتدابير الاستجابة في حالات الطوارئ في حالة وقوع كارثة:
 - في حالة وقوع حادث نقل عام يتعين على الوزارة بذل الجهود لجمع المعلومات المفيدة للضحايا الركاب، إلخ. وتزويدهم بالمعلومات الدقيقة والمفصلة على نحو ملائم، بينما تسعى إلى الرد بشكل صحيح على الاستفسارات والطلبات التي يقدمها الضحايا الركاب من أجل الحصول على الاستشارة، إلخ.

الجزء ٨ تدابير مكافحة الكوارث الجوية، الفصل ١ الوقاية من الكوارث

القسم ٩ إعداد نظم لتقديم الدعم للضحايا

- بالتعاون مع الناقلين الجويين والمنظمات ذات الصلة إلخ. تقوم الوزارة بإعداد نظام لتوفير المعلومات وغير ذلك من أشكال الدعم إلى الضحايا الركاب، إلخ. في حالة وقوع حادث جوي، وفي نفس الوقت إعداد الأدلة الضرورية وإجراء التدريب التعليمي للموظفين العاملين في أنشطة دعم الضحايا الركاب، وإنشاء شبكة مع المنظمات المعنية.

- تقوم الوزارة بتعزيز تقديم الدعم لضحايا الركاب، إلخ. نتيجة وقوع الحوادث الجوية عن طريق إعداد المبادئ التوجيهية للناقلين الجويين لاتباعها عند وضعهم للخطط الخاصة بتقديم الدعم لضحايا الركاب، إلخ. وتشجيع وضع الخطط.

الجزء ١٠ وضع نظام تقديم المعلومات إلى الضحايا

- يتعين على الوزارة، بالتعاون مع شركات الإعلام والاتصال تعزيز النظام لتزويد الجمهور بمن فيهم الضحايا بالمعلومات الخاصة بالضرر الذي يلحق بمرافق المطار وبإتاحة تلك المرافق، وتشغيل نظم النقل العام والتدابير المتعلقة بتقديم الدعم للضحايا، إلخ. التي تنفذها الحكومات المحلية، والمؤسسات العامة المعنية، ومشغلو الأعمال التجارية. علاوة على ذلك، ومن أجل كفاءة الاستجابة الصحيحة، في حالة تلقي الوزارة لهذا النوع من المعلومات من الضحايا، إلخ. وفي حالة وقوع كارثة، تسعى الوزارة إلى وضع نظام لتوفير المعلومات وأشكال الدعم الأخرى للضحايا الركاب، إلخ. على النحو الوارد في القسم السابق.

الفصل ٢ تدابير الطوارئ في حالات وقوع الكوارث

الجزء ٥ تنفيذ نظام تقديم المعلومات إلى الضحايا

رقم ١ - توفير المأوى للضحايا

- يتعين على الوزارة تجهيز مكتب للضحايا الركاب، إلخ. في مركز الاستجابة للطوارئ، وعلاوة على ذلك، ولضمان تقديم الدعم اللازم للجهود المبذولة من أجل الضحايا الركاب، إلخ. لتأكيد السلامة في موقع الحادث، يتعين على الوزارة أن تسعى إلى الرد بشكل صحيح على الاستفسارات والطلبات التي يقدمها الضحايا الركاب من أجل الحصول على الاستشارة إلخ. بطرق منها نقل طلباتهم إلى الناقلين الجويين، إلخ. للحصول على الاستجابات اللازمة، وتزويد الضحايا، إلخ. بالمعلومات الخاصة بنظام القبول في موقع الحادث.

القسم ٦ سرعة توفير المعلومات للضحايا

- يتعين على الوزارة إنشاء مكتب للضحايا الركاب إلخ. في مركز الاستجابة للطوارئ ونقل طلباتهم المتعلقة بالحصول على المعلومات عن السلامة والحادث إلى الأجهزة الإدارية المعنية، والمؤسسات العامة، والحكومات المحلية، والناقلين الجويين، وجمع المعلومات المفيدة للضحايا الركاب، إلخ.، والسعي إلى تزويدهم بالمعلومات الدقيقة والمفصلة على نحو ملائم.
- يتعين على الوزارة، بالتعاون مع شركات الإعلام والاتصال، تزويد الجمهور مباشرة، بمن فيهم الضحايا، بالمعلومات الخاصة بالضرر الذي يلحق بمرافق المطار وتشغيل نظم النقل العام والتدابير المتعلقة بتقديم الدعم للضحايا، إلخ. التي تنفذها الحكومات المحلية، والمؤسسات العامة المعنية، ومشغلو الأعمال التجارية المعنيون. علاوة على ذلك، عندما تتلقي الوزارة نتائج لهذا النوع من المعلومات من الضحايا، إلخ. يتعين عليها أن تسعى إلى توفير المعلومات بالطريقة الملائمة عبر مكتب الضحايا الركاب، إلخ.

القانون الخاص بإنشاء المجلس الياباني لسلامة النقل

القانون رقم ١١٣ بتاريخ ١٢ أكتوبر ١٩٧٣ [مقتطف]

(توفير المعلومات)

المادة ٢٨-٢ عند القيام بتنفيذ التحقيق في الحادث، إلخ.، ينبغي للمجلس مراعاة مشاعر المصابين وأسرههم، أو أسر الضحايا، على النحو الواجب، وتزويدهم بالمعلومات فيما يتعلق بالتحقيق في الحادث، إلخ.، في الوقت المناسب وبطريقة مناسبة.

قواعد إدارة المجلس الياباني لسلامة النقل

(قواعد المجلس الياباني لسلامة النقل، رقم ١) [مقتطف]

الفصل الخامس تقديم المعلومات إلى ضحايا ، إلخ

(توفير معلومات عن ظرف حدوث الضرر)

المادة ٢٨

عند وقوع أي حادث يؤدي إلى وفاة ركاب أو أي حادث آخر يرى المجلس أنه قد تسبب في حدوث أي أضرار جسيمة، يقوم المجلس، حتى قبل نشر التقرير المكتوب في هذا الشأن، بتوفير المعلومات على وجه السرعة عن ظرف وقوع الضرر المتصل بهذا الحادث الذي قد يسترعي اهتمامه، وتقديمها إلى الضحايا والأسر أو الأسر المنكوبة (المشار إليها فيما يلي باسم " ضحايا ، إلخ")، إلى أقصى حد ممكن عن طريق الإنترنت.

(متابعة جلسات الاستماع)

المادة ٢٩

عندما يعقد المجلس جلسة استماع، يجوز له، بناء على طلب من الضحايا، إلخ. وإلى أقصى حد ممكن ، أن يسمح للضحايا، إلخ. بمتابعة الجلسة.

(إعداد تقرير مكتوب)

المادة ٣٠

في سياق إعداد التقرير المكتوب المنصوص عليه في المادة ٢٥، الفقرة (١) من القانون، يقوم المجلس بإعداد تقرير واضح ومفصل مستخدماً أبسط العبارات الممكنة، مع إيلاء الاعتبار الواجب لحقيقة أن الضحايا، إلخ. قد يتفحصون هذا التقرير.

(جلسات الإحاطة)

المادة ٣١

(١) عندما يعتمده المجلس الإعلان عن أي تقدم محرز وتقرير مكتوب عن التحقيق في أي حادث يؤدي إلى وفاة العديد من الركاب أو أي حادث آخر يرى المجلس أنه تسبب في أي أضرار خطيرة بشكل خاص، يقوم المجلس، بناء على طلب من الضحايا، إلخ، بعقد جلسة إحاطة لتزويد الضحايا، إلخ. بشرح عن محتويات هذا التقدم والتقرير.

(٢) عندما يعقد المجلس جلسة الإحاطة المنصوص عليها في الفقرة السابقة ، فعليه أن يسعى لجعل محتويات هذه الجلسة مفهومة للضحايا، إلخ. بأبسط ما يمكن.

جمهورية كوريا

خطط تقديم المساعدة في حالة وقوع حوادث الطائرات (٢٠٠٦)

المادة ٤٩-٢ (خطط لتقديم المساعدة في حالة وقوع حوادث الطائرات)

(١) يتعين على مشغل أعمال النقل الجوي تقديم خطط لمساعدة الركاب وأسرههم الذين يتعرضون لحوادث الطائرات (المشار إليها فيما بعد "بخطط تقديم المساعدة في حالة وقوع حوادث الطائرات") إلى وزير التشييد والنقل على النحو المنصوص عليه في قانون وزارة التشييد والنقل : شريطة أن يفعل ذلك أي شخص ينوي الحصول على الرخصة التجارية للنقل الجوي عندما يتقدم بطلب للحصول عليها لأول مرة.

(٢) يجب أن تتضمن خطط تقديم المساعدة في حالة وقوع حوادث الطائرات ما يلي :

- ١- المسائل المتعلقة بإنشاء وتشغيل مركز لإدارة حوادث الطائرات ؛
- ٢- المسائل المتعلقة بإجراءات منح الإغاثة للركاب، ودفع التعويضات لهم.
- ٣- المسائل المتعلقة بتأكيد التعرف على رفات الركاب والأغراض التي يخلقونها وراءهم وإدارتها وتسليمها؛
- ٤- المسائل المتعلقة بتقديم الإشعار لأسر الركاب ومساعدتهم؛
- ٥- المسائل الأخرى التي ينص عليها مرسوم وزارة التشييد والنقل.

(٣) إذا اعتُبر أن محتويات خطط تقديم المساعدة في حالة وقوع حوادث الطائرات ليست مناسبة لتقديم الاستجابة السريعة لحوادث الطائرات، يجوز لوزير التشييد والنقل أن يأمر باستكمال هذه المحتويات أو تعديلها.

(٤) في حالة حدوث حوادث الطائرات، يتعين على أي مشغل لأعمال النقل الجوي، أن يعمل بدون تأخير، على تنفيذ المسائل المدرجة في خطط تقديم المساعدة في حالة وقوع حوادث الطائرات.

(٥) لا يصدر وزير التشييد والنقل رخصة تجارية للنقل الجوي لشخص يخفق في تقديم خطته لتقديم المساعدة في حالة وقوع حوادث الطائرات بموجب الفقرة (١) أو في الامتثال للاستكمال أو التعديل المطلوبين بموجب الفقرة (٣).
[هذه المادة أدرجت حديثاً بموجب القانون رقم ٨١٢٨، ٢٠٠٦/١٢/٢٨]

إضافات < القانون رقم ٨١٢٨، ٢٠٠٦/١٢/٢٨ >

(١) (سريان المفعول) يسري مفعول هذا القانون بعد ستة أشهر من تاريخ نشره.

(٢) (التدابير الانتقالية لتقديم خطط المساعدة في حالة وقوع حوادث الطائرات، التي يقدمها مشغلو أعمال النقل الجوي القائم). عند بدء نفاذ هذا القانون، يتوجب على المشغل العادي للأعمال التجارية للنقل الجوي، والمشغل غير النظامي للأعمال التجارية للنقل الجوي، والمشغل الدولي الأجنبي للأعمال التجارية للنقل الجوي، تقديم خطط الحصول على المساعدة في حالة وقوع حوادث الطائرات إلى وزير التشييد والنقل في غضون ستة أشهر من بدء نفاذ هذا القانون، بموجب الأحكام المعدلة للمواد المعدلة ٤٩-٢ و ١٣٢ (٤) و ١٥٢، على التوالي.

الولايات المتحدة الأمريكية

قانون مساعدة الأسر في كوارث الطيران لعام ١٩٩٦

البند ١١٣٦ — المساعدة المقدمة إلى أسر الركاب الذين يتعرضون لحوادث الطيران

(أ) عام — يقوم رئيس المجلس القومي لسلامة النقل بأسرع ما يمكن عمليا بعد إبلاغه بوقوع حادث طائرة داخل الولايات المتحدة يمس ناقلا جويا أو ناقلا جويا أجنبيا وينجم عنه خسارة كبيرة في الأرواح بما يلي :

(١) تعيين مدير لخدمات دعم أسر الضحايا ونشر اسمه ورقم هاتفه، ويكون هذا المدير موظفا بالمجلس وتقع عليه مسؤولية القيام بدور نقطة الاتصال داخل الحكومة الفيدرالية لأسر الركاب الذين وقع لهم الحادث ، وهمزة وصل بين الناقل الجوي أو الناقل الجوي الأجنبي وأسرة الضحايا.

(٢) تعيين منظمة مستقلة لا تستهدف الربح ولديها خبرة في مسائل الكوارث والاتصال بأسر الضحايا في أعقاب الكوارث المسببة للصدمة العصبية، لتتصل بالمسؤولية الرئيسية عن تنسيق الرعاية والدعم النفسي لأسر الركاب الذين وقع لهم الحادث.

(ب) مسؤوليات المجلس — تقع على المجلس المسؤولية الرئيسية لتسهيل العثور والتعرف على الركاب المصابين بإصابات مميتة ناجمة عن التعرض لحادث على النحو المبين في البند الفرعي (أ).

(ج) مسؤوليات المنظمة المعينة — تقع على المنظمة المعينة لحادث على النحو المبين في البند الفرعي (أ) (٢) المسؤوليات التالية إزاء أسر الركاب الذين وقع لهم الحادث :

(١) تقديم خدمات الصحة النفسية والإرشاد النفسي بالتنسيق مع فريق الاستجابة للكوارث التابع للناقل الجوي أو الناقل الجوي الأجنبي المعني.

(٢) اتخاذ الإجراءات التي قد تكون ضرورية لتوفير بيئة يمكن فيها لأسر الضحايا البقاء على أفراد لأغراض التأسي على الفاجعة.

(٣) مقابلة الأسر التي سافرت إلى موقع الحادث ، والاتصال بالأسر غير القادرة على السفر إلى الموقع ، والاتصال الدوري بعد ذلك بكافة الأسر المتضررة إلى أن تقرر المنظمة عدم الحاجة إلى تقديم مزيد من المساعدة ، وذلك بالتشاور مع مدير خدمات دعم أسر الضحايا المعين للحادث المشار إليه في البند الفرعي (أ) (١).

(٤) الاتصال بأسر الضحايا بشأن الأدوار التي تضطلع بها المنظمة، والوكالات الحكومية، والناقل الجوي أو الناقل الجوي الأجنبي ، في إطار مشاركتهم في الأنشطة المتعلقة بالحادث ومرحلة ما بعد الحادث.

(٥) ترتيب إقامة مراسم تأبين مناسبة بالتشاور مع أسر الضحايا.

(د) قوائم أسماء الركاب —

(١) طلبات الحصول على قوائم بأسماء الركاب —

(ألف) الطلبات المقدمة من مدير خدمات دعم أسر الضحايا — تقع على مدير خدمات دعم أسر الضحايا المعين لحادث مبين في البند الفرعي (أ) (١) مسؤولية مطالبة الناقل الجوي أو الناقل الجوي الأجنبي المعني بالحادث ، بأسرع ما هو ممكن عمليا، بقائمة تستند إلى وثائق المعلومات المتاحة وقت التقدم بالطلب بأسماء الركاب الذين كانوا على متن الطائرة التي وقع لها الحادث.

(باء) الطلبات المقدمة من المنظمة المعينة—يجوز للمنظمة المعينة لحادث مبين في البند الفرعي (أ) (١) أن يطلب من الناقل الجوي أو الناقل الجوي الأجنبي المعني بالحادث قائمة مبينة في الفقرة الفرعية (أ).

(٢) استخدام المعلومات — لا يجوز لمدير خدمات دعم أسر الضحايا أو المنظمة الإفصاح لأي شخص عن أي معلومات تخص قائمة تم الحصول عليها بموجب الفقرة (١) ولكن يجوز لهما تقديم معلومات عن القائمة بشأن أحد الركاب لأسرة الراكب المعني إذا كان ذلك ملائماً في رأي مدير خدمات دعم أسر الضحايا أو المنظمة.

(هـ) استمرار مسؤوليات المجلس— يكفل المجلس قدر المستطاع، أثناء قيامه بالتحقيق في حادث على النحو المبين في البند الفرعي (أ)، أن جميع أسر الركاب الذين تعرضوا للحادث :

(١) قد جرى إطلاعها على الحادث وأسبابه وأي استنتاجات يتوصل إليها التحقيق وذلك قبل أي إحاطة إعلامية بشأن الحادث.

(٢) تم إبلاغها فردياً بأي جلسات استماع علنية وأي اجتماعات يعقدها المجلس بصدد الحادث والسماح لها بحضورها.

(و) استخدام موارد الناقل الجوي—تقوم المنظمة المعينة لحادث على النحو المبين في البند الفرعي (أ) (٢) بتنسيق أنشطتها مع الناقل الجوي أو الناقل الجوي الأجنبي لمعني بالحادث قدر ما هو ممكن عملياً لتحقيق أقصى استفادة ممكنة من موارد الناقل الجوي من أجل تنفيذ مسؤوليات المنظمة المبينة في هذا البند.

(ز) الإجراءات الممنوعة—

(١) إجراءات إعاقه المجلس—لا يجوز لأي شخص (بما في ذلك الولاية أو أحد التقسيمات السياسية) إعاقه قدرة المجلس (بما في ذلك مدير خدمات دعم أسر الضحايا المعين لحادث مبين في البند الفرعي (أ) (١)، أو إحدى المنظمات المعينة لحادث على النحو المبين في البند الفرعي (أ) (٢) على تنفيذ مسؤولياته المنصوص عليها في هذا البند أو إعاقه قدرة أسر الركاب الذين تعرضوا للحادث على الاتصال ببعضهم البعض.

(٢) الاتصالات غير المرغوبة— في حالة وقوع حادث طائرة يمس أحد الناقلين الجويين الذين يقومون بتسيير رحلات نقل جوي داخلية أو خارجية، أو حادث يمس ناقلاً جويًا أجنبيًا ويقع داخل الولايات المتحدة، لا يجوز لأي محام أو أي طرف محتمل في الدعوى الاتصال من تلقاء نفسه بشخص مصاب في الحادث أو بأحد أقارب شخص مصاب في الحادث بشأن إقامة دعوى إصابة شخصية أو وفاة متعمدة قبل اليوم الخامس والأربعين من تاريخ وقوع الحادث.

(٣) حظر إجراءات منع تقديم خدمات الصحة النفسية والإرشاد لِنفسى— لا يجوز لأي ولاية أو أي من تقسيماتها السياسية منع الموظفين أو الوكلاء أو المتطوعين بإحدى المنظمات المعينة لحادث طائرة وفقاً للبند الفرعي (أ) (٢) من تقديم خدمات العلاج النفسي والإرشاد النفسي المشار إليها في البند الفرعي (ج) (١) خلال فترة ثلاثين يوماً من تاريخ وقوع الحادث. ويجوز لمدير خدمات دعم أسر الركاب المعين للحادث حسب البند الفرعي (أ) (١) أن يمد هذه الفترة لما لا يزيد عن ثلاثين يوماً إضافية إذا قرر المدير ضرورة المد لتلبية احتياجات أسر الركاب إذا تم إخطار سلطات الولاية والسلطات المحلية بهذا القرار.

(ح) تعريفات—تطبق في هذا البند التعريفات التالية :

(١) حادث طائرة—يقصد بمصطلح "حادث طائرة" أي كارثة جوية بغض النظر عن سببها الحقيقي أو السبب المشتبه فيه.

(٢) الراكب—يشمل مصطلح "راكب" —

(ألف) أحد موظفي الناقل الجوي أو الناقل الجوي الأجنبي الموجودين على متن الطائرة:

(باء) أي شخص آخر موجود على متن الطائرة بغض النظر عما إذا كان قد دفع مبلغا ماليا لقاء سفره أو شغل مقعدا أو حصل على حجز للرحلة.

(ط) التفسير القانوني - لا يجوز تفسير أي حكم من أحكام هذا البند على أنه يحد من الإجراءات التي يمكن أن يتخذها الناقل الجوي، أو الالتزامات التي قد تقع عليه في تقديم المساعدة لأسر الركاب المتعرضين لحادث طيران.

(ي) التنازل عن أولوية إجراء التحقيق.

(١) القاعدة العامة - لا ينطبق هذا البند (باستثناء البند الفرعي (ز)) على حادث الطيران إذا تنازل المجلس القومي لسلامة النقل عن أولوية إجراء التحقيق بموجب البند ١١٣١ (أ) (٢) (باء)، وكانت الوكالة الفيدرالية التي تنازل لها المجلس عن حق الأولوية في إجراء التحقيق مستعدة وقادرة على توفير المساعدة للضحايا وأسرة الركاب الذين تعرضوا للحادث.

(٢) مساعدة المجلس - في الحالات التي لا ينطبق فيها هذا الباب لأن المجلس قد تنازل عن حقه في أولوية إجراء التحقيق في الحادث، يقوم المجلس بتقديم أقصى ما يمكنه من مساعدة إلى الوكالة التي تنازل لها عن ذلك الحق في مساعدة الأسر فيما يتصل بالحادث.

٤١١١٣ - خطط التصدي لاحتياجات أسر الركاب الذين يتعرضون لحوادث الطيران

(أ) تقديم الخطط - يقدم كل ناقل جوي يحمل شهادة تشغيل عامة بموجب البند ٤١١٠٢ من هذا الباب إلى وزير النقل ورئيس المجلس القومي لسلامة النقل خطة لتلبية احتياجات أسر الركاب الذين يتعرضون لحادث يقع لإحدى طائرات الناقل الجوي وينجم عنها خسائر رئيسية في الأرواح.

(ب) محتوى الخطط - ينبغي لأي خطة يقوم الناقل الجوي بتقديمها وفقا للبند الفرعي (أ) أن تتضمن على أقل تقدير ما يلي:

(١) خطة للإعلان عن رقم هاتف مجاني وموثوق به، ولتعيين موظفين للتعامل مع المكالمات الهاتفية الواردة من أسر الركاب.

(٢) عملية لإبلاغ الأسر قبل الإعلان عن أسماء الركاب، سواء عن طريق الاستعانة بخدمات المنظمة المعنية للحادث بموجب البند ١١٣٦ (أ) (٢) من هذا الباب، أو الخدمات المقدمة من أشخاص آخرين مدربين تدريباً مناسباً.

(٣) التأكيد على أن الإخطار المشار إليه في الفقرة (٢) سيتم إرساله إلى أسر الركاب فور قيام الناقل الجوي بالتحقق من وجود الراكب على متن الطائرة (سواء أتم التحقق من أسماء جميع الركاب أم لا)، وأن يتم ذلك بصورة شخصية قدر ما هو ممكن عملياً.

(٤) التأكيد على أن الناقل الجوي سيقدم إلى مدير خدمات دعم أسر الضحايا المعين للحادث المشار إليه في البند ١١٣٦ (أ) (٢) من هذا الباب قائمة (تستند إلى أوثق المعلومات المتاحة وقت الطلب) بأسماء الركاب الذين كانوا على متن الطائرة (سواء أتم التحقق من تلك الأسماء أم لا)، وأنه سيقوم بتحديث القائمة بصورة دورية.

(٥) التأكيد بأنه سيجري التشاور مع أسرة كل راكب بشأن التصرف في رفات الراكب المتوفى وأمتعته الشخصية التي هي تحت سيطرة الناقل الجوي.

(٦) التأكيد على أنه سيتم بناء على طلب الأسرة تسليمها ممتلكات الراكب الشخصية التي هي تحت سيطرة الناقل الجوي (بصرف النظر عن حالتها) إلا إذا احتاج التحقيق في الحادث أو أي تحقيق جنائي إلى هذه الممتلكات الشخصية.

- (٧) لتأكيد على احتفاظ الناقل الجوي بممتلكات أي راكب تكون تحت سيطرة الناقل الجوي ولم يطالب بها أحد لمدة ١٨ شهرا على الأقل.
- (٨) التأكيد على أنه سيجري التشاور مع أسرة كل راكب حول قيام الناقل الجوي بإقامة النصب التذكارية للمتوفين ، ويشمل ذلك أي نقوش على هذه النصب التذكارية.
- (٩) التأكيد على أنه ستمت معاملة أسر ركاب الرحلات المجانية (وأي ضحية أخرى من ضحايا الحادث) بنفس الطريقة التي يتم بها معاملة أسر ركاب الرحلات غير المجانية.
- (١٠) التأكيد على قيام الناقل الجوي بالعمل باستمرار مع أي منظمة معينة حسب البند ١١٣٦ (أ) (٢) من هذا الباب حتى يكفل أن أسر الركاب تتلقى مستوى ملائما من الخدمات والمساعدة عقب وقوع كل حادث.
- (١١) التأكيد على قيام الناقل بتقديم التعويض المناسب لأي منظمة معينة حسب البند ١١٣٦ (أ) (٢) من هذا الباب نظير ما تقدمه من خدمات.
- (١٢) التأكيد على قيام الناقل الجوي بمساعدة أسرة الراكب في السفر إلى موقع الحادث وتقديم الرعاية المادية لها طوال فترة بقائها في هذا الموقع.
- (١٣) التأكيد على أن الناقل الجوي سوف يقوم بتخصيص موارد كافية لتنفيذ الخطة.
- (١٥) تأكيد قيام الناقل الجوي بتقديم التدريب الكافي لموظفيه ووكلائه لتلبية احتياجات الناجين وأفراد أسر الركاب عقب وقوع حادث.
- (١٦) تأكيد قيام الناقل الجوي بالتشاور مع المجلس ووزارة الخارجية في حالة تطوع الناقل الجوي بتقديم المساعدة لمواطني الولايات المتحدة داخل الولايات المتحدة اثر تعرضهم خارج البلاد لحادث تتجم عنه خسارة رئيسية في الأرواح.
- (١٧) (ألف) التأكيد على أنه، في حالة وقوع حادث يسفر عنه حدوث أضرار جسيمة لهياكل من صنع البشر أو ممتلكات أخرى على الأرض لا تمتلكها الحكومة، يقوم الناقل الجوي على الفور بإرسال إشعار كتابي، بقدر ما هو متيسر عمليا، إلى مالك الهيكل المتضرر أو الممتلكات الأخرى مباشرة بشأن المسؤولية عن أي أضرار للممتلكات وسبل الحصول على التعويض.
- (باء) وينبغي أن يخطر الإشعار الكتابي المالك على الأقل بما يلي: (١) أن يقوم بالاتصال بالجهة التي قامت بتأمين الممتلكات بوصفها مصدرا موثوقا للمعلومات بشأن التغطية والتعويض؛ (٢) أن لا يعتمد على المعلومات غير الرسمية التي يقدمها ممثل الناقل الجوي بشأن تعويض الضرر الذي يلحق بالممتلكات في موقع الحادث؛ (٣) أن يتحصل على دليل فوتوغرافي أو أي دليل مفصل آخر على الضرر الذي تعرضت له الممتلكات بأسرع ما تيسر بعد الحادث، مع مراعاة القيود المفروضة على الوصول إلى موقع الحادث.
- (١٨) التأكيد بأنه، في حالة الحوادث التي يجري فيها المجلس القومي لسلامة النقل جلسات استماع علنية أو أي إجراء مشابه في مكان يقع على بعد أكثر من ٨٠ ميلا من موقع الحادث، يكفل الناقل الجوي إمكانية متابعة هذا الإجراء الكترونيا بصورة متزامنة، وفي مكان مفتوح للجمهور في مدينة المغادرة ومدينة الوجهة لرحلة الناقل الجوي إذا كانت هذه المدينة تقع في الولايات المتحدة.
- (ج) شرط الحصول على الشهادة. يجوز لوزير النقل عدم اعتماد طلب الحصول على شهادة أشغال عامة حسب البند ٤١١٠٢ من هذا الباب إلا إذا أرفق الطالب خطة تستوفي مقتضيات البند الفرعي (ب).

(د) حدود المسؤولية— لا يكون الناقل الجوي مسؤولاً في أي دعوى قضائية تقام في محكمة اتحادية أو في محكمة إحدى الولايات عن الأضرار الناجمة عن أداء الناقل الجوي في إعداده أو تقديمه لقائمة بأسماء الركاب وفقاً لخطة مقدمة من الناقل الجوي بموجب البند الفرعي (ب)، إلا إذا نجمت هذه المساءلة عن سلوك يتسم بالإهمال الجسيم أو سوء السلوك المتعمد.

(هـ) تعريف مصطلحي "حادث طائرة" و"راكب". يقصد بمصطلحي "حادث طائرة" و"راكب" المعاني المحددة لهما في البند ١١٣٦ من هذا الباب.

(و) التفسير القانوني— لا يجوز تفسير أي حكم من أحكام هذا البند على أنه يحد من الإجراءات التي يمكن أن يتخذها الناقل الجوي، أو الالتزامات التي قد تقع عليه في تقديم المساعدة لأسر الركاب المتعرضين لحادث طيران.

إنشاء فرقة عمل

البند ٧٠٤ من القانون العام ١٠٤-٢٦٤

(أ) الإنشاء — يقوم وزير النقل، بالتعاون مع المجلس القومي لسلامة النقل والوكالة الفيدرالية لإدارة الطوارئ، والصليب الأحمر الأمريكي، والناقلين الجويين، وأسر الركاب الذين تعرضوا لحوادث طائرات، بإنشاء قوة عمل تتألف من ممثلين عن تلك الكيانات والأسر، وممثلين عن موظفي الناقل الجوي، وممثلين عن أي كيانات أخرى يرى وزير النقل أنها ملائمة.

(ب) توجيهات وتوصيات — تقوم قوة العمل التي تم إنشاؤها بموجب البند الفرعي (أ) بصياغة ما يلي :

(١) توجيهات لمساعدة الناقلين الجويين في الاستجابة لحوادث الطائرات.

(٢) توصيات بشأن الطرق التي تكفل عدم تعدي المحامين وممثلي المنظمات الإعلامية على خصوصية أسر الركاب الذين تعرضوا لحادث طائرة.

(٣) توصيات بشأن الطرق التي تكفل تقديم المساعدة الملائمة لأسر الركاب الذين يتعرضون لحادث طائرة والذين ليسوا من مواطني الولايات المتحدة.

(٤) توصيات بشأن الطرق التي تكفل أن قوانين الولاية بشأن إصدار تصاريح العمل في مرافق الصحة العقلية لا تحول دون عمل اختصاصيي الصحة العقلية من خارج الولاية في موقع الحادث أو غيره من المواقع ذات الصلة.

(٥) توصيات بشأن مدى الاستفادة من الخبراء العسكريين والتسهيلات العسكرية في التعرف على رفات الركاب الذين يلقون حتفهم في حادث طائرة.

(٦) توصيات بشأن طرق تحسين القدرة على تسريع عملية إبلاغ أسر الركاب.

(ألف) تحليل الخطوات التي سيتعين على الناقلين الجويين اتخاذها لضمان إعداد قائمة دقيقة بأسماء الركاب الذين كانوا على متن الطائرة في مدة لا تزيد عن ساعة من وقت وقوع الحادث، وتحليل الخطوات الكفيلة بضمان إتاحة هذه القائمة في مدة لا تزيد عن ٣ ساعات من وقت وقوع الحادث.

(باء) تحليل النفقات الإضافية التي سيتكبدها الناقلون الجويون ووكالات السفر في حالة إلزام الناقلين الجويين باتخاذ الخطوات المبينة في الفقرة الفرعية (أ).

(جيم) تحليل أي مضايقات يتعرض لها الركاب، بما في ذلك التأخير في مواعيد الرحلات، والتي تنشأ في حالة إلزام الناقلين الجويين باتخاذ الخطوات المبينة في الفقرة الفرعية (أ).

(دال) تحليل الآثار المترتبة على خصوصية الأفراد التي قد تنشأ في حالة إلزام الناقلين الجويين باتخاذ الخطوات المبينة في الفقرة الفرعية (أ).

(ج) التقرير — يقدم وزير النقل إلى الكونجرس تقريراً يشمل الخطة النموذجية والتوصيات التي قامت قوة العمل بصياغتها وفقاً للبند الفرعي (ب)، وذلك في موعد أقصاه سنة من تاريخ سن هذا القانون [٩ أكتوبر ١٩٩٦].

التفسير القانوني

ينص البند ٧٠٥ من الباب السابع من القانون العام ١٠٤-٢٦٤ على أنه "لا يجوز تفسير أي حكم من أحكام هذا الباب [الذي بمقتضاه يُسن هذا البند والبند ١١٣٦ من هذا الباب، ويعدّل البند ١١٥٥ من هذا الباب، وتُسن أحكام ترد بوصفها ملاحظات في إطار هذا البند والبند ٤٠١٠١ من هذا الباب] أو أي تعديلات تم إجراؤها بموجبه على أنها تشكل تقييداً للإجراءات التي يمكن أن يقوم الناقل الجوي باتخاذها، أو الالتزامات التي قد تقع عليه في تقديم المساعدة لأسر الركاب الذين يتعرضون لحادث طائرة".

المرفق الثاني

مقتطفات من خطة الولايات المتحدة لمساعدة أسر الضحايا في كوارث الطيران

الغرض

ترمي هذه الخطة، التي صممت لتكون بمثابة مادة إرشادية، إلى إسناد المسؤوليات وتحديد الطريقة التي ينبغي أن تتم بها استجابة الناقلين الجويين والوكالات الفيدرالية لحوادث الطيران التي ينجم عنها عدد كبير من الوفيات و/أو الإصابات بين الركاب. ويجب على المنظمات التي تتمتع بسلطة أو مسؤولية بموجب التشريعات أن تقوم بوضع الإجراءات التي تختص بدورها. وترد في المرفق (أ) التشريعات المساندة للخطة. [ملاحظة - هذه الوثيقة لا تتضمن المرفقات (أ) و(ط) و(ي). ويمكن الاطلاع على الوثيقة كاملة في الموقع الشبكي <http://www.nts.gov/doclib/tda/Federal-Family-Plan-Aviation-Disasters-rev-12-2008.pdf>].

التنفيذ

يتولى مدير مكتب المساعدة في كوارث النقل (TDA) تنفيذ هذه الخطة كليا أو جزئيا، بناء على توجيه رئيس المجلس القومي لسلامة النقل (NTSB).

١- يوصي المدير الرئيس بتنفيذ الخطة أو أجزاء منها.

٢- تحتفظ الوكالات الفيدرالية التي تتولى مسؤوليات بموجب هذه الخطة بحرية التصرف في مواردها عند قيامها بدعم المجلس القومي لسلامة النقل طبقا للمراجع المذكورة أعلاه. (ولأغراض هذه الوثيقة يشمل مصطلحا "الوكالات الفيدرالية" و"الموظفون الفيدراليون" الصليب الأحمر الأمريكي).

٣- يبادر المجلس القومي لسلامة النقل من خلال مركز اتصالاته بإبلاغ الوكالات الفيدرالية بتنشيط خططها، وبالتنسيق مع الناقل الجوي لتحقيق استجابة ملائمة تستند إلى حجم حادث الطيران. ويمكن طلب موارد إضافية لدعم الاستجابة الكلية لمساعدة الأسر عند تأكيد المعلومات الوقائية عن الحادث. ويقوم مركز اتصالات المجلس القومي لسلامة النقل بناء على توجيه من المدير بإبلاغ أي أو كل من مراكز العمليات التالية:

(أ) الصليب الأحمر الأمريكي؛

(ب) وزارة الخارجية (DOS)؛

(ج) وزارة الصحة والخدمات الإنسانية (DHHS)، مركز عمليات الوزير؛

(د) مركز عمليات مكتب التحقيقات الفيدرالي (FBI-SIOC)؛

(هـ) الوكالة الفيدرالية لإدارة الطوارئ (FEMA)؛

(و) وزارة الدفاع (DOD)؛

(ز) وزارة الأمن القومي (DHS).

٤- ينص قانون مساعدة أسر ضحايا حوادث الطيران لعام ١٩٦٦ على أن دور المجلس القومي لسلامة النقل هو تنسيق التكامل بين موارد الحكومة الفيدرالية وموارد المنظمات الأخرى لدعم جهود الحكومة المحلية وحكومة الولاية والناقل الجوي وذلك لتلبية احتياجات ضحايا كوارث الطيران وأسره. ومن بين الخدمات التي يمكن للحكومة الفيدرالية تقديمها لمساعدة السلطات المحلية وشركات الطيران في التعامل مع أي كارثة طيران رئيسية الإرشاد النفسي لأسر الركاب، والتعرف على الضحايا، وخدمات الطب الشرعي، والاتصال بالحكومات الأجنبية، وخدمات الترجمة. وينبغي أن تقوم خدمات الطوارئ بالحكومة المحلية بإيفاد ممثل لها لدى مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر (JFSOC)

وذلك للمشاركة في الاستجابة المحلية والفيدرالية واستجابة الناقل الجوي. ويشمل المرفق (ج) معلومات تفصيلية عن مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر. ويعتمد تصميم هذا المركز على التسهيلات والغرف المتاحة قرب موقع الحادث.

٥- تحتفظ السلطات المحلية بنفس المسؤوليات بموجب الولاية القضائية، فيما يتعلق بالاستجابة الأولية للحادث والعثور على الإغراض الشخصية والأمن وتطهير الموقع وعمليات الفاحص الطبي. ويقود المجلس القومي لسلامة النقل التحقيق في الحادث. وإذا كان هناك اعتقاد بوجود فعل جنائي، يتولى مكتب التحقيقات الفيدرالي قيادة التحقيق، بدعم من المجلس القومي لسلامة النقل.

٦- يتحمل الناقل الجوي المسؤولية بصفة أساسية إزاء الضحايا وأسرههم المتضررين من حادث تحطم الطائرة. وتقع على الناقل الجوي المسؤولية الرئيسية عن إبلاغ أسر الركاب وعن كافة جوانب الدعم اللوجستي المقدم إلى الضحايا وأسرههم. ويضع قانون مساعدة أسر الركاب في كوارث الطيران لعام ١٩٩٦ (المرفق أ)) وقانون دعم الناقل الجوي الأجنبي لأسر الركاب الناقل الجوي (المرفق أ))، بالإضافة إلى منظمات الدعم الأخرى في علاقة تعاون مع أسر الركاب.

٧- ينبغي لجميع العاملين المعنيين بتقديم خدمات لمساعدة الضحايا وأفراد أسرهم أن يتلقوا تدريباً على الاستجابة للأزمات ويجب أن يتوفر لديهم التعاطف والخبرة الفنية والكفاءة المهنية. ويجب المحافظة على سرية المعلومات التي يقدمها أفراد أسر الركاب والضحايا من خلال المناقشات والمقابلات وجلسات الإرشاد النفسي وأي شكل آخر من أشكال تبادل المعلومات الشخصية، ولا يجوز استغلالها لأغراض التقاضي في المستقبل.

نطاق الخطة

تتعلق هذه الخطة بأي حادث طيران تجاري لشركة محلية أو أجنبية يقع في الولايات المتحدة أو في أقاليمها أو ممتلكاتها أو مياهها الإقليمية.

الافتراضات

- ١- يطلب رئيس المجلس القومي لسلامة النقل من الوكالات الفيدرالية أن تدعم المجلس طبقاً للمراجع الواردة في المرفق (أ).
- ٢- بموجب قانون مساعدة أسر الركاب في كوارث الطيران لعام ١٩٩٦، يتولى المجلس القومي لسلامة النقل المسؤولية الفيدرالية الرئيسية عن تيسير عملية استرجاع جثث الضحايا والتعرف عليهم. ويُفهم من ذلك أن الفاحص الطبي أو قاضي التحقيق المكلفين مسؤولان قانونياً عن عملية استرجاع الجثث والتعرف على هوية أصحابها. (يلاحظ وجود اختلافات بين الفاحص الطبي وقاضي التحقيق. ولأغراض هذه الوثيقة، يستخدم مصطلح "الفاحص الطبي" كمرادف لمصطلح "قاضي التحقيق"). ولكفالة توافر الموارد الكافية لقيام الفاحصين الطبيين بمسؤولياتهم بموجب الاختصاص القضائي، يقوم المجلس القومي لسلامة النقل بتنسيق استخدام موارد الوكالات الفيدرالية المختلفة لبتسنى استرجاع الضحايا والتعرف عليهم. ويدعم المجلس استخدام الأفرقة الولائية والمحلية للوفيات الجماعية وغيرهم من الموظفين المدربين من ذوي الخبرة تحت إشراف إدارة الفاحص الطبي.
- ٣- ولأغراض هذه الوثيقة تستخدم مصطلحات "الأسرة" و"أفراد الأسرة" و"الأصدقاء" و"الأقارب" بمعنى الأشخاص الذين هم على علاقة بالشخص المتعرض للحادث. وعلى الرغم من أن معاني هذه المصطلحات تختلف اختلافاً طفيفاً فهي تستعمل في مختلف أجزاء هذه الوثيقة بنفس المعنى.
- ٤- ستسافر أعداد كبيرة من أسر المتوفين في الحادث إلى أقرب مدينة من مكان وقوع الحادث وستستخدم أماكن الإقامة التي يوفرها لها الناقل الجوي. وستبقى الأسر الأخرى في مقر إقامتها.
- ٥- ستسافر معظم أسر الأشخاص الذين أصيبوا بإصابات خطيرة - إن لم يكن جميعها - إلى المكان الذي نُقل فيه المصابون إلى المستشفى، وبمجرد خروج المصابين من المستشفى سيعود أفراد الأسر والمصابون إلى بلادهم.
- ٦- يفترض تنفيذ هذه الخطة أن الحادث يقع في منطقة جغرافية تتوفر فيها الموارد المذكورة أعلاه. أما الناقلون الجويون الذين يسيرون معدات في مناطق نائية (الأسكا على سبيل المثال) فيجب عليهم الاتصال بمكتب المساعدة في كوارث النقل التابع للمكتب القومي لسلامة النقل بشأن التغييرات التي تقتضيها الاستجابة للحادث في هذه المناطق.

المهام العامة للبعثة

فيما يلي وصف مهام بعثة مساعدة الأسر في أعقاب وقوع حادث طيران:

- ١- الإبلاغ الأولي لأفراد أسر الضحايا الذين تعرضوا لحادث طيران استنادا إلى الوثائق الخاصة ببيان أسماء الركاب وغيرها من المعلومات المتاحة.
- ٢- رصد عمليات البحث والاسترجاع التي تجريها السلطات المحلية وتقديم المساعدة حيثما استدعى الأمر.
- ٣- تحديد حالة وموقع الضحايا المصابين.
- ٤- الحصول على موافقة الفاحص الطبي المحلي لتقديم المساعدة الفيدرالية (على سبيل المثال فريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث (DMORT) بغرض المساعدة في التعرف على المتوفين وإبلاغ أسرهم.
- ٥- تقديم الإرشاد النفسي فضلا عن الدعم اللوجستي والخدمات للضحايا وأفراد أسرهم.
- ٦- تنظيم إحاطات يومية للأسر بشأن التقدم المحرز في جهود استرجاع جثث الضحايا والتعرف عليهم، والتحقيق، ومجالات الاهتمام الأخرى.
- ٧- ترتيب مراسم تأبين المتوفين إذا رغبت أسرهم في ذلك.
- ٨- القيام بما يلزم لتسليم الأمتعة الشخصية.
- ٩- البقاء على اتصال بالضحايا وأسرهم لاطلاعهم على آخر المستجدات عن سير التحقيق وغير ذلك من الأمور ذات الصلة وذلك في موقع الحادث، ثم بعد عودة الأسر إلى موطنها لاحقا.

المسؤوليات

توجد سبع مهام لدعم الضحايا. ومهام دعم الضحايا هي المهام التي تحدد متطلبات الاستجابة الموكلة إلى المنظمات المساهمة. والمنظمات المسؤولة عن كل واحدة من المهام السبع هي:

المهمة الأولى: المجلس القومي لسلامة النقل NTSB

المهمة الثانية: الناقل الجوي

المهمة الثالثة: الصليب الأحمر الأمريكي (الرعاية الأسرية والصحة العقلية)

المهمة الرابعة: وزارة الصحة والخدمات الإنسانية/ مساعد الوزير للتأهب والاستجابة ووزارة الدفاع (DHHS/ASPR and DOD) (خدمات التعرف على الضحايا)

المهمة الخامسة: وزارة الخارجية DOS (مساعدة أسر الضحايا الأجانب)

المهمة السادسة: وزارة الأمن القومي/ الوكالة الفيدرالية لإدارة الطوارئ DHS/FEMA (الاتصالات)

المهمة السابعة: وزارة العدل DOJ (مساعدة ضحايا الجرائم)

ونظرا لأن كل حادث طيران يختلف عن غيره ، فقد تستخدم جميع المسؤوليات المذكورة أدناه أو بعضها أو قد لا يستخدم أي منها على الإطلاق.

المهمة الأولى لدعم الضحايا — المجلس القومي لسلامة النقل

- ١- تنسيق المساعدة الفيدرالية والقيام بدور همزة الوصل بين شركة الطيران وأفراد الأسر.
- ٢- إبلاغ أفراد الأسر برقم الهاتف المجاني الخاص بالمجلس القومي لسلامة النقل وبموقعه الإلكتروني (www.assistance@ntsb.gov) وذلك للحصول على المعلومات بشأن استرجاع جثث الضحايا والتعرف عليهم، والتحقيق في الحادث، وغير ذلك من الأمور التي تهم الأسر. ويتم تقديم هذا الرقم للأسر عادة أثناء الإحاطة الأسرية النهائية. ويقوم المجلس القومي لسلامة النقل بالتنسيق مع الناقل الجوي لإبلاغ الأسر التي لا تسافر إلى مدينة الحادث، من خلال ممثليها المعتمدين لدى الناقل، برقم الهاتف المجاني.

- ٣- طلب نسخة من قائمة أسماء الركاب من الناقل الجوي.
- ٤- الاشتراك مع الناقل الجوي في استعراض الموارد اللوجستية المطلوبة لدعم الأسر، مع إيلاء اعتبار خاص لمسائل الأمن وجودة الغرف والتسهيلات واحترام خصوصية أفراد الأسر.
- ٥- تكوين مركز للعمليات المشتركة لدعم الأسر من خلال إدماج المسؤولين في الحكومة المحلية والفيدرالية وموظفي شركة الطيران في فريق واحد، وذلك بغرض تنسيق الخدمات والأنشطة المخصصة لأسر الضحايا.
- ٦- تنسيق جهود المساعدة مع السلطات المحلية وسلطات الولاية، بما في ذلك الفاحص الطبي، ووكالات إنفاذ القانون، وإدارة الطوارئ، والمستشفيات على الصعيد المحلي وصعيدي المقاطعة والولاية، وغير ذلك من العاملين في دعم الطوارئ.
- ٧- البقاء على اتصال مع الناقل الجوي المعني للحصول على آخر المعلومات عن حالة إبلاغ أسر الضحايا.
- ٨- عقد اجتماعات يومية للتنسيق مع الناقل الجوي وممثلي الحكومة المحلية والفيدرالية، وذلك لاستعراض الأنشطة اليومية ومعالجة ما قد يطرأ من مشكلات، وتنسيق عمليات وأنشطة دعم الأسر في المستقبل. للاطلاع على مثال للمعلومات المطلوبة في اجتماعات التنسيق اليومية، انظر المرفق (د).
- ٩- تنظيم وتنسيق الإحاطات الأسرية الموجهة إلى الأسر المتواجدة في موقع الحادث وتلك التي تبقى في موطنها، سواء بسواء.
- ١٠- التباحث مع الفاحص الطبي بشأن قدرات موظفيه في مجال التعرف على الضحايا. واستعراض قدرات وإجراءات أفرقة الوفيات الجماعية المحلية والولائية بغية الاستعانة بها في عملية التعرف على الضحايا. ومناقشة استراتيجيات جمع معلومات ما قبل الوفاة وغيرها من العناصر المساعدة في عملية التعرف. ومناقشة الاستعانة بفريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث وما يتبعه من إجراءات لدعم جهود المجلس القومي لسلامة النقل.
- ١١- مناقشة موضوع التعرف على الضحايا مع الفاحص الطبي، وخاصة إجراء اختبارات الحامض النووي. إبلاغه بأن المجلس القومي لسلامة النقل ينسق عادة مع مختبر تحليلات الحامض النووي التابع للقوات المسلحة في عمليات التعرف على الضحايا من خلال الحامض النووي.
- ١٢- وفقا للسلطة التقديرية للمحقق المسؤول التابع للمجلس القومي لسلامة النقل، تنسيق زيارة أفراد الأسر إلى موقع الحادث. ولا يبدأ التخطيط لهذه الزيارة إلا بعد موافقة المحقق المسؤول على أنها لا تتعارض مع التحقيقات الجارية وأنها - فيما يُعتقد - لا تعرض سلامة أفراد الأسر للخطر.
- ١٣- تزويد وسائل الإعلام بنشرات إعلامية، بالتنسيق مع مكتب الشؤون العامة بالمجلس القومي لسلامة النقل، بشأن أنواع الدعم الفيدرالي المتاحة لمساعدة أفراد الأسر.
- ١٤- البقاء على اتصال بأفراد الأسر لإطلاعهم على مستجدات جهود استرجاع الضحايا والتعرف عليهم، وسير التحقيق وغير ذلك من الشواغل ذات الصلة بالحادث.
- (أ) بعد حوالي ستة إلى ثمانية أشهر من تاريخ وقوع الحادث، تُودع التقارير الوقائية التي قام بإعدادها محققو المجلس القومي لسلامة النقل في حافظة علنية. وينبغي إبلاغ الأسر، قبل إتاحة التقارير الوقائية على العلن، أن بإمكانها طلب الحصول على نسخة من التقرير الوقائي الذي أعده المجلس القومي لسلامة النقل. ويتم تقديم التقرير إلي الأسر مجانا.
- (ب) إذا قرر المجلس القومي لسلامة النقل ضرورة عقد جلسة استماع علنية لأغراض التحقيق، يتم أيضا إخطار الأسر بتاريخ وموعد ومكان عقد الجلسة العلنية. وترمي جلسات الاستماع إلى الحصول على حقائق إضافية من الأفراد الذين يتم اختيارهم للإدلاء بشهادتهم. وتحتمل الأسر نفقات السفر والإقامة لحضور جلسات الاستماع. ويتم توفير أماكن لجلوس الأسر وتزويدها بنسخ من المعروضات الرسمية التي تُناقش في جلسات الاستماع. ويجري بث جلسات الاستماع العلنية التي يعقدها المجلس من خلال الانترنت عبر موقع المجلس (www.nts.gov).

ينص القانون إعادة الترخيص (Vision 100) على ما يلي:

التأكيد بأنه، في حالة الحوادث التي يجري فيها المجلس القومي لسلامة النقل جلسات استماع علنية أو أي إجراء مشابه في مكان يقع على بعد أكثر من ٨٠ ميلاً من موقع الحادث، يكفل الناقل الجوي إمكانية متابعة هذا الإجراء إلكترونياً بصورة متزامنة، وفي مكان مفتوح للجمهور في مدينة المغادرة ومدينة الوجهة لرحلة الناقل الجوي إذا كانت هذه المدينة تقع في الولايات المتحدة (49 USC 41113 (b) (18)).

وبناء على الحقائق المتعلقة بالحادثة، سيجري النظر في مقتضيات الموقع على أساس كل حالة على حدة.

(ج) يتم إبلاغ الأسر بتاريخ وموعد ومكان اجتماع المجلس القومي لسلامة النقل في مقره الرئيسي بواشنطن العاصمة (وتتحمل الأسر نفقات السفر). وفي الاجتماع، يقدم موظفو التحقيق التابعين للمجلس القومي لسلامة النقل مشروع تقرير عن الحادث للمجلس ليقوم الأعضاء بمناقشتها واعتمادها في الاجتماع. ويتضمن هذا التقرير توثيقاً لما توصل إليه المجلس، وتحديد السبب المحتمل وراء وقوع الحادث، فضلاً عن توصيات بشأن سبل منع وقوع حوادث الطائرات في المستقبل. ويجري بث الاجتماعات التي يعقدها المجلس من خلال الإنترنت عبر موقع المجلس (www.nts.gov). وللمزيد من المعلومات، يُرجى الاطلاع على المهمة الثانية لدعم الضحايا، الفقرة ٣٠، "الناقل الجوي"، والتشريع الخاص المسمى قانون إعادة الترخيص Vision 100 (18) (49 USC 41113(b)).

١٥- إذا ثبت أن الحادث وقع نتيجة لفعل إجرامي، يمكن لموظفي مكتب المساعدة في كوارث النقل التابع للمجلس القومي لسلامة النقل أن يمدوا يد العون لمكتب مساعدة الضحايا التابع لمكتب التحقيقات الفيدرالي.

١٦- توحيد واستعراض التقارير اللاحقة للعمليات، وذلك لمعالجات المجالات المنطوية على مشاكل وتحديث خطط وإجراءات التشغيل.

المهمة الثانية لدعم الضحايا - الناقل الجوي

١- بالإضافة إلى الإبلاغ عن الحادث، عملاً بأحكام القانون ٤٩ من مدونة القواعد الفيدرالية 830.5، إبلاغ مركز الاتصالات التابع للمجلس القومي لسلامة النقل فور العلم بوقوع حادث طائرة. ويجب توفير المعلومات التالية:

- مكان وقوع الحادث (أو منطقة بالقرب منه) وعدد الركاب والطاقم (استناداً إلى معلومات المغادرة الأولية، وعدد المصابين والوفيات (إذا كان معروفاً).
- رقم الرحلة، ونقطة المغادرة، ونقاط الرحلات المكتملة، والوجهة النهائية، والسماط الديمغرافية للركاب (إذا كانت معروفة) وما إذا كانت الرحلة داخلية أو دولية.
- تعيين اسم ورقم هاتف الشخص/الأشخاص المسؤولين/المسؤولين عن الاستجابة الإنسانية لدى الناقل الجوي، والتحقق من قائمة الركاب وعملية إبلاغ الأسر.
- اسم ورقم هاتف ومكان المرفق الذي تم تعيينه كمركز للدعم الأسري ومركز للعمليات المشتركة لدعم الأسر.

٢- تزويد المجلس القومي لسلامة النقل، عند الطلب، بأحدث نسخة لقائمة الركاب متوافقة مع وثائق الركوب. وينبغي ترقيم كل نسخة أو تعديلها بتعليق يتضمن التاريخ والوقت حتى يمكن تمييزها عن النسخ السابقة.

٣- الإعلان للجمهور عن رقم هاتف مجاني موثوق به ذي قدرة استيعابية كافية للتعامل مع العدد المتوقع للمكالمات. والنظر في توفير آلة كاتبة مبرقة (TTY)، رغم أن ذلك ليس إلزامياً.

٤- عند نشر رقم الهاتف المجاني، دعوة وسائل الإعلام إلى إخطار المعنيين بأن يقتصر استخدام هذا الرقم فقط على الأشخاص الذين يعتقدون أن أحد أفراد أسرهم أو صديق لهم كان من بين ركاب الرحلة التي تعرضت للحادث.

٥- التشديد في الإخطار الموجه لوسائل الإعلام على أن أفراد الأسر عند إجراء أول اتصال مع الناقل الجوي سيتلقون المعلومات الأساسية الخاصة بالحادث ومعلومات نقطة الاتصال بوصفها الخطوات الأولى في عملية المساعدة الإنسانية المقدمة من الناقل الجوي.

- ٦- مطالبة وسائل الإعلام بالتشديد على اسم الناقل الجوي ورقم الرحلة ومطارات نقطة البداية ونقطة الربط والوجهة النهائية.
- ٧- تزويد وسائل الإعلام بأخر المعلومات عن سير عملية الإخطار، مثل عدد الأسر التي تم إخطارها في وقت معين والعدد المتبقي من الأسر التي لم يتم إخطارها بعد. وتستمر هذه العملية حتى يتم إبلاغ جميع أسر الضحايا.
- ٨- تعديل الرسالة الصوتية التي يسمعها المتصل الهاتفي برقم الناقل أثناء الانتظار بحيث يتم حذف أي موسيقى أو معلومات ذات طابع تجاري وأي رسائل لا صلة لها بالحدث.
- ٩- إخطار أفراد أسر الركاب في الوقت المناسب. إذ أن قانون الاستثمار والإصلاح للطيران (AIR 21) يقضي بضرورة إبلاغ أسرة الركاب، بناء على طلب أحد أفرادها، عما إذا كان اسم الركاب المعني يظهر في القائمة الأولية للمسافرين في رحلة الحادث. ويتم تزويد الأسر بأخر المعلومات بشأن الركاب فور الحصول عليها. (وينص قانون الاستثمار والإصلاح للطيران (AIR 21) على أنه "ينبغي للناقل الجوي، بناء على طلب أسرة الركاب، تزويد الأسرة بمعلومات عما إذا كان اسم الركاب موجود ضمن قائمة الأسماء الأولية للرحلة التي تعرضت للحادث").
- ١٠- إبلاغ أفراد الأسر قبل الإعلان عن أسماء الركاب للجمهور. وينبغي إتاحة وقت ملائم لكي يتمكن أفراد الأسر من إبلاغ غيرهم من أفراد الأسرة والأصدقاء قبل نشر اسم الفقيد. ورغم أنه قد يكون ضروريا لبعض الأسر وجود أكثر من نقطة اتصال مع شركة الطيران، فقد يُطلب من الأسر تعيين نقطة اتصال أولية لأغراض تقاسم المعلومات بين أفراد كل أسرة. ويتيح ذلك للناقل الجوي استخدام موظفيه بفعالية أكثر. والناقل الجوي غير ملزم بإعلان اسم الفقيد إذا لم يرغب أفراد أسرته في ذلك.
- ١١- إطلاع أفراد الأسر وقت الإبلاغ أو بعده بقليل على خدمات الرعاية الأسرية والإرشاد النفسي التي يوفرها الصليب الأحمر الأمريكي في مركز المساعدة الأسرية وبعد عودة الأسر إلى مواطنها. وإحالة جميع طلبات الحصول على المساعدة إلى ممثل الصليب الأحمر الأمريكي الذي يقوم بتنسيق الاتصال مع أفراد الأسر في منطقة الحادث أو في مناطق إقامتهم. وفي ما يخص الأسر التي لا تسافر إلى موقع الحادث، يقوم مسؤولو الصليب الأحمر في المنطقة التي تقيم فيها الأسرة بتعيين موظفين في مقر إقامتهم لتقديم المساعدة.
- ١٢- تأمين التسهيلات في مطارات المغادرة والوصول والربط لأفراد الأسر الذين قد يتجمعوا فيها. والغرض من هذه التسهيلات هو إتاحة حيز لأفراد الأسر تتوفر فيه الخصوصية بما يتناسب مع أجواء الفقد التي يعيشون فيها وحمايتهم من وسائل الإعلام وأي متطفلين. وهذه المرافق هي أماكن آمنة تتلقى فيها الأسر باستمرار آخر المعلومات عن المضاهاة بين قائمة الركاب وغيرها من المعلومات عن الحادث. البقاء على استعداد لتوفير المساعدة الضرورية للسكان من ذوي الاحتياجات الخاصة كما يقتضي قانون الأمريكيين المعاقين (ADA). وبعد وصول أفراد الأسر إلى المكان المحجوز لهذا الغرض، تكليف أحد الموظفين المدربين على الاستجابة للأزمات بالالتقاء بهم على انفراد. وينبغي أن يكون الموظفون مستعدين لإبلاغ أفراد الأسر أن أحبائهم كانوا على متن طائرة الحادث.
- ١٣- اختيار مكان لاستخدامه كمركز لمساعدة الأسر. ومن العوامل التي ينبغي مراعاتها في اختيار المكان نوعية الغرف وحجم الموقع، ومدى توفر الخصوصية لأفراد الأسر فيه، وإمكانية تأمينه، وقربه من موقع الحادث ومن مرافق العلاج الطبي. أنظر المرفق باء.
- ١٤- اتخاذ الترتيبات الضرورية لتزويد مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر بـمكان وبوسائل اتصال وموارد دعم لوجستي للموظفين المحليين والفيديراليين. ويشمل المرفق (ج) معلومات تفصيلية عن مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر.
- ١٥- تقديم الدعم اللوجستي لأفراد الأسر الراغبين في السفر إلى مكان الواقعة (أو إلى موقع مستشفى) ويشمل ذلك ما يلي دون أن يقتصر عليه: النقل والإقامة واللوجبات والأمن والاتصالات والنفقات العارضة.
- ١٦- مساعدة أفراد الأسر أثناء سفرهم من وإلى المدينة، وذلك بإبلاغ أطعم الطائرات والعاملين بالمطارات بوجودهم على رحلات معينة. وينبغي أن يقوم موظفو الناقل الجوي بمطارات المغادرة والربط والوصول بمقابلتهم ومساعدتهم أثناء وجودهم على أرض المطار. وإذا دعي الأمر، التماس المساعدة من الناقلين الجويين الآخرين ممن قد يتمتعون بتواجد أكبر داخل المطار. ومساعدة أفراد الأسر أثناء مغادرتهم مدينة الحادث وتعيين مسؤول اتصال يستمر في القيام بدور همزة الوصل بين شركة الطيران وأفراد الأسرة بعد عودتهم إلى محل إقامتهم.

- ١٧- تعيين مسؤول اتصال لمقابلة أفراد الأسرة عند وصولهم ولمرافقتهم في مدينة الحادث. وتقع على هذا الشخص مسؤولية مساعدة الأسرة أثناء تواجدها في مدينة الحادث وينبغي أن يستمر في القيام بدور همزة الوصل بين الناقل الجوي والأسرة لحين عودتها إلى محل إقامتها. وقد يقرر الناقل الجوي حينئذ تعيين مسؤول اتصال واحد لجميع أفراد الأسر. وينبغي أن تتوفر إمكانية الاتصال بهذا المسؤول عن طريق رقم هاتفي مجاني.
- ١٨- الاتصال اليومي بأفراد الأسر الذين لا يسافرون إلى مدينة الحادث عن طريق مسؤول اتصال من الناقل الجوي إلى حين الفراغ من التحقيق في الموقع.
- ١٩- تعيين ممثل للناقل الجوي لدى مدير مكتب المساعدة في كوارث النقل بالمجلس القومي لسلامة النقل. وسيقوم هذا الشخص بالسفر مع مدير مكتب المساعدة في كوارث النقل إلى شتى المواقع مثل مكان وقوع الحادث، والمشرحة، ومركز العمليات المشتركة لدعم الأسر، ومركز المساعدة الأسرية. وينبغي أن يتمتع هذا الشخص المعين بالسلطة، أو بإمكانية الوصول المباشر إلى من لديهم سلطة كافية، لاتخاذ قرارات نيابة عن الناقل الجوي.
- ٢٠- وضع نظام شارات حصري للتعرف على أفراد الأسر. وفي الحالات الاستثنائية، يحدد المجلس القومي لسلامة النقل، بالتشاور مع الناقل الجوي، خصائص نظام الشارات.
- ٢١- المشاركة في اجتماعات تنسيق يومية لاستعراض الأنشطة اليومية ولحل المشكلات وتنسيق عمليات وأنشطة دعم الأسر التي ستجري في مركز المساعدة الأسرية في المستقبل، وتزويد المشاركين في الاجتماعات بأخر المعلومات المتاحة بشأن العمليات المضطرب بها. وتساعد هذه المعلومات في تخطيط متطلبات الدعم اللوجستي (مثل الغذاء والمأوى والنقل) بالإضافة إلى تزويد كل فرد بأخر المعلومات عن عمليات الدعم القائمة والمستقبلية. ويشمل المرفق (دال) نموذج لأنواع المعلومات التي تجري مناقشتها عادة في اجتماعات التنسيق اليومية.
- ٢٢- تجهيز أماكن خاصة في الفندق لموظفي الفاحص الطبي وفريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث الموجود بمركز المساعدة الأسرية لجمع معلومات ما قبل الوفاة وعينات مرجعية للحامض النووي للمتوفين من الأسر. وينبغي أيضا تجهيز مكان هادئ ووسائل اتصال لفريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث والعاملين لدى مكتب الفاحص الطبي لكي يتمكنوا من جمع معلومات ما قبل الوفاة للمتوفين عن طريق الهاتف من أسرهم غير المتواجدة في مركز المساعدة الأسرية. وينبغي تخصيص عدد كافٍ من الغرف لاستخدامها في أغراض الإرشاد النفسي/ فريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث. واستنادا إلى تجارب المجلس القومي لسلامة الطيران، يتراوح عدد الغرف المطلوبة بين ٤ و ١٢ حسب عدد الوفيات.
- ٢٣- إدراك أن مرافق الإرشاد النفسي وفريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث تستخدم أيضا كأماكن لإطلاع الأسر على أي نتائج إيجابية لعملية التحقق من هوية الضحايا. ووجود الباحث الطبي أو ممثل فريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث في مركز المساعدة الأسرية يسهل تنسيق نقل رفات الضحايا فضلا عن الاعتبارات اللوجستية الأخرى. وترد في المرفق (ج) مقتضيات الدعم لأغراض التخطيط.
- ٢٤- تزويد مندوب وزارة الخارجية بالمعلومات الضرورية عن الركاب الأجانب وذلك لتسهيل التعامل مع سفارات الحكومات الأجنبية المعنية.
- ٢٥- إقامة نظام للتواصل مع الصليب الأحمر الأمريكي في كل مرفق من مرافق العلاج الطبي المساندة وذلك لتتبع حالة الضحايا المصابين ولتقديم المساعدة لأسرهم.
- ٢٦- عند إعلان أن الكارثة الجوية كانت نتيجة عمل جنائي، وضع إجراءات للتعامل مع الأمتعة الشخصية التي يقرر المجلس القومي لسلامة النقل ومكتب التحقيقات الفيدرالي عدم التحفظ عليها. والنظر في الاستعانة بطرف ثالث ممن تتوفر لديهم الخبرة في التعامل مع تسليم الأغراض الشخصية في حالات كوارث الطيران. وامتناعا لمقتضيات القانون، يتم إجراء الترتيبات اللازمة للتحفظ على الممتلكات التي لم يطالب بها أحد لمدة لا تقل عن ١٨ شهرا من تاريخ وقوع الحادث. وقد قام المجلس القومي لسلامة النقل بوضع مبادئ إرشادية لعمليات البحث عن الأمتعة الشخصية في الموقع.
- ٢٧- التشاور مع أفراد الأسر بشأن أي نصب تذكارية يتولى الناقل الجوي إقامتها بما في ذلك أي كتابة منقوشة عليها.
- ٢٨- كما يقتضي قانون المساعدة الأسرية في حالات كوارث الطيران لعام ١٩٩٦، دفع تعويض مالي معقول إلى الصليب الأحمر الأمريكي نظير الخدمات التي يقدمها لأفراد الأسر والناقل الجوي والعاملين المساندين.

٢٩- دعم ومعاملة أسر ركاب الرحلات المجانية (وأي ضحايا آخرين للحدث مثل الضحايا على الأرض) بنفس الطريقة التي يتم بها دعم ومعاملة أسر ركاب الرحلات غير المجانية.

٣٠- إذا أجرى المجلس القومي لسلامة النقل جلسات استماع علنية أو أي إجراء مشابه في مكان يقع على بعد أكثر من ٨٠ ميلا من موقع الحادث، كفالة تمكين أفراد الأسر من متابعته عن طريق بث متزامن في مكان مفتوح للجمهور في مدينتي المغادرة والوجهة للرحلة.

٣١- في حالة الحادث الجوي الذي يقع خارج الولايات المتحدة، ينص قانون الاستثمار والإصلاح للطيران (AIR 21) على أنه "في حالة تطوع الناقل الجوي بتقديم المساعدة لمواطني الولايات المتحدة داخل الولايات المتحدة اثر تعرضهم خارج البلاد لحادث تنجم عنه خسارة رئيسية في الأرواح، يقوم الناقل الجوي بالتشاور مع المجلس ووزارة الخارجية بشأن تقديم المساعدة".

٣٢- إذا أثبتت التحقيقات أن الحادث كان نتيجة عمل إجرامي، التنسيق مع مكتب مساعدة الضحايا التابع لمكتب التحقيقات الفيدرالي لترتيب اجتماعات مع أفراد الأسر لبيان حقوقهم بموجب تشريع ضحايا الجرائم الفيدرالية.

المهمة الثالثة لدعم الضحايا - الصليب الأحمر الأمريكي: الرعاية الأسرية والصحة العقلية

١- يقوم مركز عمليات الكوارث بالمقر الوطني للصليب الأحمر الأمريكي بوزع فريق للاستجابة الملحة تابع للصليب الأحمر (CRT)، يتولى قيادة مهام الرعاية الأسرية والإرشاد النفسي خلال حادث الطيران. ويضطلع هذا الفريق بدعم استجابة الصليب الأحمر الأمريكي المحلي والأشراف على أي مساعدة عفوية يقدمها المتطوعون.

٢- تعيين ممثل للصليب الأحمر لدى مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر بغرض التنسيق والتعامل مع المسائل المتصلة بالصليب الأحمر الأمريكي والطلبات المقدمة من الأسر للحصول على المساعدة.

٣- تنظيم وإدارة أنشطة المنظمات العديدة والعاملين الذين سيضطعون بتقديم الإرشاد النفسي وخدمات الدعم الديني وغير الديني في إطار عملية المساعدة. وإقامة مركز لإدارة شؤون الموظفين، يجري تسييره بعيدا عن مركز المساعدة الأسرية وذلك لفحص العاملين ورصد أدائهم وإدارة شؤونهم (سواء كانوا عاملين بأجر أو متطوعين). وتقع أيضا على مركز إدارة شؤون الموظفين مسؤولية إعداد نظام شارات للعاملين ومواءمة مهارات العاملين مع الاحتياجات التنظيمية، وتحديد جداول عمل الموظفين، وتوجيه الموظفين المساندين واستخلاص المعلومات منهم، والتخطيط للأنشطة المستقبلية.

أ) ينبغي إدماج الموارد البشرية المحلية المؤهلة في فريق العاملين بالصليب الأحمر الأمريكي لتقديم الإرشاد النفسي والعاطفي لأفراد الأسر، وتقديم خدمات الغذاء والمساعدة الإدارية وغيرها من خدمات الدعم لأفراد الأسر والمنظمات المساندة.

ب) ينبغي تنسيق مهمة الإرشاد النفسي والعاطفي لأفراد الأسر الذين يسافرون إلى مدينة الحادث، مع موظفي الناقل الجوي.

٤- استخدام نظام محاسبي لتسجيل بيانات النفقات بدقة تحت فئات محددة من النفقات لكي يقوم الناقل الجوي بسدادها فيما بعد.

٥- تقييم الاحتياجات والموارد المتاحة لدى الوكالات الأخرى المشاركة في عملية الدعم، والتنسيق معها لضمان استمرار تقديم الدعم العاطفي للعاملين أثناء العملية ولإجراء مقابلات نهاية الخدمة قبل المغادرة.

٦- التواصل مع الناقل الجوي في كل مرفق من مرافق العلاج الطبي المساندة لتتبع حالة الضحايا المصابين ولتقديم المساعدة لأسرههم.

٧- التنسيق مع الناقل الجوي لتجهيز أماكن في مركز المساعدة الأسرية تتوفر فيها الخصوصية الملائمة لأجواء الحداد التي تعيش فيها الأسر.

٨- إذا اعتبر ذلك ضروريا، نشر فريق لرعاية الأطفال في إطار الاستجابة الملحة (CRC) بغرض تنسيق خدمات لرعاية الأطفال في الموقع يتم تقديمها للأسر التي تصطحب أطفالا صغارا معها. والتحقق من أن هذا الفريق مزود بالإمدادات اللازمة لتشغيل مركز رعاية الأطفال، بالتعاون مع موظفين مدربين تدريباً خاصاً للعناية بالأطفال في أعقاب الكوارث المسببة للصدمات العصبية.

٩- إذا اعتبر ذلك ضروريا، نشر فريق استجابة للرعاية الروحية (SRT) لتنسيق الرعاية الروحية في الموقع. وهذا الفريق مدرّب على تقديم الرعاية الروحية لطائفة من الديانات وهو معني بتوفير هذه الرعاية لضحايا وأسرههم. وإذا رغبت الأسر في ذلك، يقوم الفريق بالتنسيق لترتيب

مراسم تأبين مشتركة بين الأديان خلال الأيام القليلة التالية لوقوع الحادث. ويقوم الفريق بنشر مشرف فعاليات للبدء في التخطيط لعملية التأبين بمجرد تلقي طلب بذلك من أفراد الأسر. ويعمل مشرف الفعاليات التابع للصليب الأحمر الأمريكي على نحو وثيق مع المجلس القومي لسلامة النقل، والناقل الجوي والحكومات المحلية والولائية وحكومة المقاطعة لإيجاد موقع مناسب للتأبين. ويقوم الصليب الأحمر الأمريكي كذلك بنشر مشرف على سلامة الأشخاص وحماية الممتلكات في مركز العمليات المشتركة لمساعدة الأسر وذلك بغرض الإشراف على شواغل الأمن والسلامة في موقع التأبين.

١٠- إذا اقتضت الضرورة، إقامة مراسم تأبين لدى دفن أي رفات لا يتم التعرف عليه في المستقبل.

١١- إحالة الأسر بناء على طلبها إلى أخصائيين في الصحة العقلية أو إلى جماعات الدعم الموجودة في مناطق إقامة الأسر.

١٢- إذا دعت الحاجة لذلك، تقديم أي دعم إضافي لذوي الاحتياجات الخاصة المتضررين أو أي مجموعة مختلفة ديمغرافيا أو ثقافيا.

المهمة الرابعة لدعم الضحايا - وزارة الصحة والخدمات الإنسانية: مساعد الوزير للتأهب والاستجابة - خدمات التعرف على الضحايا

١- عند وقوع الحادث، وفي أعقاب تلقي إخطار بذلك من المجلس القومي لسلامة النقل، تنشيط النظام الطبي الوطني للكوارث (NDMS)، وتجهيز أعضاء فريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث، والإمدادات والمعدات اللازمة للمساعدة في عمليات التعرف على الضحايا.

٢- تعيين ممثل لدى مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر لتولي المهام المتصلة بفريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث.

٣- تعيين أعضاء فريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث الضروري لمساعدة الفاحص الطبي في التعرف على الضحايا والاضطلاع بخدمات دفن الموتى. ويتحدد شكل الفريق والمهارات المطلوبة من خلال تفاصيل الحادث وقدرات الفاحص الطبي المحلي.

٤- إتباع "إجراءات التشغيل الموحدة لفريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث في حالات تفعيلها من جانب المجلس القومي لسلامة الطيران".

٥- عند الاقتضاء، توفير مشرحة ووحدة تشريح متنقلة تابعة لفريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث DPMU، بالإضافة إلى المعدات والإمدادات الضرورية لتعزيز قدرات الفاحص الطبي المحلي.

٦- تتبع عملية وصول سجلات ما قبل الوفاة الخاصة بالضحايا المتوفين، بما في ذلك بيانات الأسنان والحامض النووي والبيانات الطبية، لضمان تسلم جميع السجلات. وفي حالة عدم تسلمها، يتم اتخاذ الخطوات اللازمة للحصول على السجلات وصور الأشعة.

٧- الاستعانة باستبيان موحد لجمع معلومات ما قبل الوفاة، واستمارة لتحديد كيفية التصرف في رفات المتوفين. ويمكن تعديل هذه الاستمارة لتأخذ في الاعتبار متطلبات الفاحص الطبي المحلي ومتطلبات الولاية. ويتم استخدام استمارة التصرف في رفات المتوفين للحصول على توجيهات من أقرب الأقارب الشرعيين بشأن ما يرغب/ترغب في أن يقوم به الفاحص الطبي إزاء الرفات الذي قد يتضح لاحقا أنه لراكب من أفراد أسرته. والمعلومات التي يتم جمعها من أفراد الأسر سرية للغاية ولا يجوز التصرف فيها إلا من جانب الفاحص الطبي.

٨- الاستعانة بفريق مدرب تدريبيا خاصا، تابع لمركز المساعدة الأسرية، لإجراء مقابلات مع أفراد الأسر سواء الموجودين أو غير الموجودين في الموقع، للحصول منهم على معلومات ما قبل الوفاة للمساعدة في التعرف على المتوفين فضلا عن معلومات بشأن التصرف في الرفات.

٩- التنسيق مع الفاحص الطبي لكي يضم إلى عملية المشرحة العاملين الذين يقدمون مساعدة لمكتب الفاحص الطبي.

١٠- عند الضرورة، مساعدة الفاحص الطبي في إبلاغ أفراد الأسر بأي نتائج إيجابية في التعرف على المتوفين، بما في ذلك شرح كيفية التي تم بها التعرف عليهم.

١١- التحقق من صحة سلسلة التحفظ من خلال القيام بمراجعة الوثائق وفحص الرفات قبل تسليمها لمتعهد مراسم الدفن المكلف للقيام بهذه المهمة.

١٢- مساعدة الفاحص الطبي في تجميع الرفات بعد عملية التعرف عليه. ويمكن أن يحدث ذلك بعد أسابيع أو شهور من وقوع الحادث.

١٣- الاستعانة بالمقابلات المجرة لجمع معلومات ما قبل الوفاة لتزويد المجلس القومي لسلامة النقل بمعلومات الاتصال الخاصة بأقرب الأقرين (الأسماء والعناوين وأرقام الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني)، فضلا عن صلتهم بالضحايا.

المهمة الرابعة لدعم الضحايا - وزارة الدفاع: خدمات التعرف على الضحايا (حسب الاقتضاء)

١- السماح باستخدام المنشآت العسكرية مثل مركز تشارلز ك. كارسون لشؤون حفظ الجثث، الكائن بقاعدة دوفر الجوية، لدعم عمليات حفظ الجثث.

٢- توفير موارد من مكتب الفاحص الطبي بالقوات المسلحة OAFME ومختبر تحديد الهوية عن طريق الحامض النووي التابع للقوات المسلحة AFDIL، بغرض المساعدة في الجهود المبذولة للتعرف على الضحايا وإجراء اختبارات مضاهاة الحامض النووي على العينات المقدمة من الفاحص الطبي. ويجوز دعوة موظفي المكتب والمختبر للسفر إلى موقع الحادث للمساعدة في عمليات التعرف على الضحايا.

٣- توفير السجلات الطبية وسجلات الأسنان وعينات من الحامض النووي للركاب المصابين إصابات مميتة الذين قد تتوفر معلومات قبل الوفاة الخاصة بهم إذا كانوا من العسكريين المنخرطين في الخدمة الفعلية أو المتقاعدين.

المهمة الخامسة لدعم الضحايا - وزارة الخارجية: مساعدة أسر الضحايا الأجانب (عند الاقتضاء)

١- تعيين ممثل لدى مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر لتنسيق المسائل المتصلة بوزارة الخارجية مع الأعضاء الآخرين من موظفي مركز العمليات. والمساعدة في الحصول من الأسر الأجنبية على السجلات الطبية وسجلات الأسنان وعينات مرجعية من الحامض النووي. والاستجابة للطلبات المقدمة من الأسر بشأن الحصول على المساعدة حسب الاقتضاء. وتوفير المزيد من الموظفين حسب الحاجة في حالة حوادث الطائرات التي تمس أعداد كبيرة من الركاب الأجانب، وخاصة تلك التي تتعرض لها رحلات دولية.

٢- إرسال إخطارات رسمية إلى الحكومات الأجنبية التي أصيب مواطنوها في الحادث. ويجري القيام بتلك الإخطارات بعد الحصول من الناقل الجوي على المعلومات الضرورية عن الركاب الأجانب.

٣- مساعدة الناقل الجوي في إبلاغ مواطني الولايات المتحدة المقيمين أو المسافرين خارج الولايات المتحدة بتعرض أحد أفراد أسرته في حادث طيران.

٤- تقديم خدمات الترجمة التحريرية والشفهية (عن طريق موظفي وزارة الخارجية أو متعاقدين) لتسهيل الاتصالات مع أسر الضحايا ومع كافة الأطراف المهتمة. وفيما يتصل بالإحاطات المخصصة للأسر في مركز المساعدة الأسرية أو أي مكان مشابه أو لأغراض أي نشاط مماثل، توفير خدمات الترجمة الفورية بعدة لغات حسب الاقتضاء.

٥- بقدر ما هو ممكن عمليا، توفير الدعم اللوجستي وسبل الاتصال في إطار مساعي مخاطبة السلطات الأجنبية والأفراد الأجانب الموجودين في الخارج لمساعدة الناقل الجوي وموظفي الدعم الفيدراليين في الاضطلاع بواجباتهم بموجب القوانين المشار إليها أعلاه.

٦- مساعدة موظفي الناقل الجوي الأجنبي وأسرة الضحايا الأجانب في الدخول إلى الولايات المتحدة وفي منح وتمديد التأشيرات لمقدمي الطلبات المؤهلين.

٧- تسهيل الخدمات القنصلية وخدمات الجمارك الضرورية لإعادة رفات المتوفين وأمتعتهم الشخصية إلى بلد الوجهة.

٨- مساعدة الفاحص الطبي في الحصول على المعلومات الضرورية عن الضحايا الأجانب لاستيفاء شهادات الوفاة.

المهمة السادسة لدعم الضحايا - وزارة الأمن القومي/ الوكالة الفيدرالية لإدارة الطوارئ - الاتصالات (حسب الاقتضاء)

- ١- تعيين ممثل لدى مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر ليتولى التنسيق مع المسؤولين المحليين ومسؤولي الولاية بشأن المسائل المتصلة بإدارة الطوارئ.
- ٢- توفير أجهزة لنقل الصوت والبيانات لتيسير الاتصال من مكان الحادث مع مركز اتصالات المجلس القومي لسلامة النقل.
- ٣- تعيين موظفين، بناء على طلب من مكتب الشؤون العامة بالمجلس القومي لسلامة النقل، للمساعدة في نشر المعلومات لوسائل الإعلام، بما يشمل المساعدة في إنشاء مراكز لدعم وسائل الإعلام الخارجية وتزويدها بالموظفين في موقع الحادث، وفي عنبر الحطام، ومركز الدعم الأسرى، والمطار وغير ذلك من الأماكن التي تسترعي اهتمام وسائل الإعلام.

المهمة السابعة لدعم الضحايا - وزارة العدل - مساعدة ضحايا الجرائم (عند الاقتضاء)

- ١- تزويد المجلس القومي لسلامة النقل، بناء على طلب منه، بفريق للتحقيق في الكوارث من مكتب التحقيقات الفيدرالي مزود بعدد كاف من الموظفين للحصول على بصمات أصابع المتوفين في حادث الطائرة. ويقوم الفريق بالعمل في موقع المشرحة مع الفاحص الطبي ومع فريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث.
- ٢- تزويد المجلس القومي لسلامة النقل، عند الطلب، بأحد أفرقة الاستجابة المعنية بتوفير الأدلة وغير ذلك من الموارد المختبرية الأخرى من مكتب التحقيقات الفيدرالي للمساعدة في عمليات استرجاع جثث الضحايا، بإشراف الفاحص الطبي.
- ٣- تزويد المجلس القومي لسلامة الطيران، عند الطلب، بأعضاء من مكتب فريق الانتشار السريع لمساعدة الضحايا وذلك بغرض مد يد العون لمكتب المساعدة في حوادث النقل التابع للمجلس في الحالات النادرة مثل الاستجابات المتزامنة للحوادث.
- ٤- لا يتم تنفيذ المسؤوليات التالية فقط إلا إذا أُعلن رسمياً أن كارثة الناقل الجوي كانت عملاً إجرامياً:
 - أ) تنسيق المساعدة الفيدرالية والقيام بدور همزة الوصل بين الناقل الجوي وأفراد الأسر. وتعيين ممثل لدى مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر وذلك للتنسيق مع الأعضاء الآخرين بمركز العمليات بشأن المسائل المتصلة بوزارة العدل.
 - ب) إبلاغ أفراد الأسر برقم الهاتف المجاني الخاص بمكتب التحقيقات الفيدرالي وذلك للحصول على المعلومات بشأن استرجاع جثث الضحايا والتعرف عليهم، والتحقيق في الحادث وغير ذلك من الأمور التي تهم الأسر. ويتم تقديم هذا الرقم للأسر عادة أثناء الإحاطة الأسرية الأولى وتكرر العملية في الإحاطات اللاحقة. والتنسيق مع الناقل الجوي لإبلاغ الأسر، التي لا تسافر إلى مدينة الحادث، من خلال ممثليها المعتمدين لدى الناقل، برقم الهاتف المجاني.
 - ج) فتح صفحة خاصة على شبكة الانترنت لتمكين أسر الضحايا من تبادل آخر المستجدات والبقاء على اتصال مع أسر الضحايا طيلة فترة التحقيق.
 - د) الاشتراك مع الناقل الجوي في استعراض الموارد اللوجستية المطلوبة لدعم الأسر، مع إيلاء اعتبار خاص لمسائل الأمن وجودة الغرف والمرافق، واحترام خصوصية أفراد الأسر.
 - هـ) الإشراف على تأسيس وإدارة مركز العمليات المشتركة لمساعدة الأسر ومركز المساعدة الأسرية. وترد المعلومات المتصلة بإدارة مركز المساعدة الأسرية في المرفق (ب).
 - و) تكوين مركز للعمليات المشتركة لدعم الأسر من خلال إدماج المسؤولين في الحكومة المحلية والفيدرالية وموظفي الناقل الجوي في فريق واحد، وذلك بغرض تنسيق الخدمات والأنشطة المخصصة لأسر الضحايا.

- ز) مساعدة الناقل الجوي، عند الطلب، في العثور على أقرب الأقربين الذين لم يتم إبلاغهم بتعرض أحد أفراد أسرتهم للحدث.
- ح) عقد اجتماعات يومية للتنسيق مع الناقل الجوي وممثلي الحكومة المحلية والفيدرالية وذلك لاستعراض الأنشطة اليومية وحل المشكلات التي تطرأ في بعض المجالات، وتنسيق عمليات وأنشطة دعم الأسر في المستقبل. للاطلاع على مثال للمعلومات المطلوبة في اجتماعات التنسيق اليومية، أنظر المرفق (دال).
- ط) تقديم وتنسيق الإحاطات الأسرية إلى الأسر المتواجدة في موقع الحادث وتلك التي تبقى في موطنها. وتنظيم إحاطات فردية للأسر في مركز العمليات. وتنظيم إحاطات للأسر خارج الموقع من خلال المحادثات الهاتفية متعددة الأطراف.
- ي) تزويد أفراد الأسر بمعلومات بشأن حقوقهم والخدمات المتاحة لهم بوصفهم ضحايا لجريمة فيدرالية.
- ك) البقاء على اتصال بأفراد الأسر لإطلاعهم على سير التحقيق ولمواصلة تلبية احتياجاتهم.

المرفق (ب)

عمليات مركز المساعدة الأسرية

مركز المساعدة الأسرية هو المقر الرئيسي لتقديم الخدمات لأفراد أسر الضحايا عند سفرهم إلى موقع الحادث. ومراكز المساعدة الأسرية مصممة لتلبية احتياجات أفراد الأسر العاجلة وعلى المدى المتوسط، وهي السلامة والأمن، والاحتياجات الفسيولوجية (الغذاء والنوم)، والمعلومات (المعلومات الخاصة باسترجاع جثث الضحايا والتعرف عليهم ومعلومات التحقيق)، والإرشاد النفسي/العاطفي. وفضلا عن ذلك، قد تجرى في المركز مقابلات مع أفراد الأسر لجمع معلومات ما قبل الوفاة وتسليم عينات الحامض النووي لتيسير التعرف على الضحايا. والناقل الجوي مُلزم بتوفير الموقع لمركز المساعدة الأسرية. وفي معظم الأحيان، يتم اختيار فنادق أو مرافق مماثلة لاستضافة مراكز المساعدة الأسرية. وينبغي مراعاة اختيار موقع يضم عددا من غرف الاجتماعات وقاعة كبيرة ومكتب مزود بأحدث تجهيزات تكنولوجيا المعلومات، إلى جانب مرافق تقديم الوجبات. ويقوم بتنسيق هذه الترتيبات الناقل الجوي والمجلس القومي لسلامة النقل.

ويتولى مدير مكتب المساعدة في حوادث النقل التابع للمجلس القومي لسلامة النقل إدارة عمليات مركز المساعدة الأسرية أو يقوم بتكليف شخص آخر للإشراف على هذه المهمة في غيابه.

ويضم المركز عددا من الموظفين منهم:

- ١) موظفو فريق الدعم التابع للناقل الجوي والفريق الإداري الملحق به
- ٢) موظفو فريق مكتب المساعدة في كوارث النقل التابع للمجلس القومي لسلامة النقل
- ٣) سلطات إنفاذ القانون المحلية
- ٤) موظفو الصليب الأحمر الأمريكي، بمن فيهم مقدمو خدمات رعاية الأطفال المعتمدين، ومقدمو الرعاية الروحية، واختصاصيو الرعاية الصحية ومقدمو خدمات الإرشاد النفسي
- ٥) موظفو الفاحص الطبي
- ٦) الموظفون الذين يكلفهم الفاحص الطبي بإجراء المقابلات الخاصة بجمع معلومات ما قبل الوفاة
- ٧) المتعاقدون المعنيون بإدارة الأغراض الشخصية لحساب الناقل الجوي
- ٨) موظفو وكالات الدعم المحلية

ويجري الاضطلاع بعدد من المهام الحرجة في مركز المساعدة الأسرية، تشمل ما يلي:

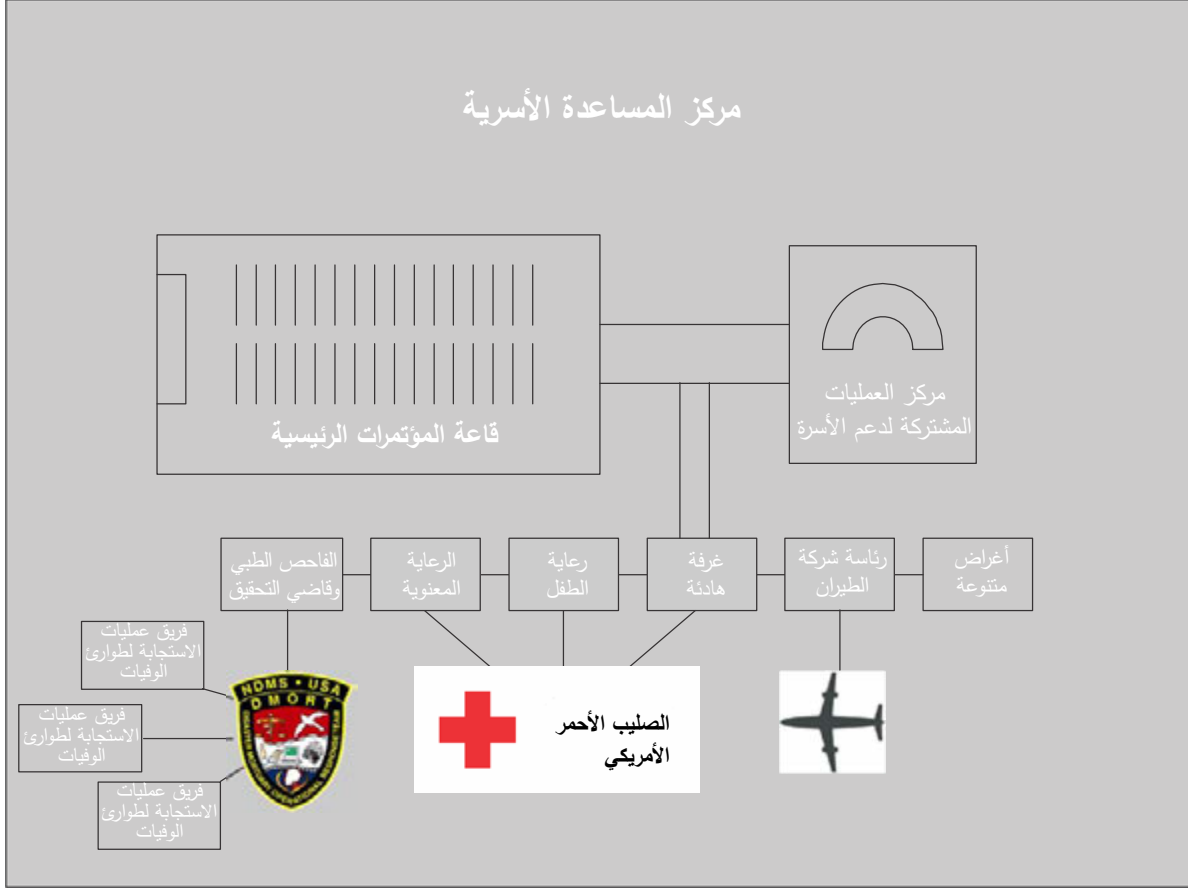
- ١) السلامة والأمن، بما في ذلك إصدار شارات الهوية للموظفين وأفراد الأسر
- ٢) الإحاطات اليومية التي يقدمها المجلس القومي لسلامة النقل، مرتين في اليوم عادة
- ٣) مقابلات جمع معلومات ما قبل الوفاة التي يجريها موظفو الفاحص الطبي أو من يكلفونهم بذلك
- ٤) رعاية الأطفال والرعاية المعنوية والإرشاد النفسي (بجريها الصليب الأحمر الأمريكي)
- ٥) عملية الإبلاغ بحالات الوفاة التي يقوم بها الفاحص الطبي

ويستمر مركز المساعدة الأسرية عادة في أداء مهامه إلى أن يتم التعرف على جميع الضحايا المتوفين أو إلى حين إبلاغ أفراد الأسر بأن عملية التعرف سوف تستمر لفترة طويلة. وفي هذه الحالة، يتم في وقت لاحق الاتصال بالأسر مباشرة في موطنها لإحاطتها علما بمجريات عملية التعرف الإيجابي للضحايا المتوفين.

ومن الضروري أن تعي الوكالات المشاركة في مركز المساعدة الأسرية دور كل منها في تقديم المساعدة لأسر الضحايا.

ولا تسافر جميع الأسر إلى مركز المساعدة الأسرية. وإذا كان أي من أفراد الأسر يقيمون في مدينة الحادث، فمن المرجح قيامهم بزيارة المركز للاطلاع على آخر المستجدات من خلال الإحاطات الأسرية، ثم يقفلون عائدين إلى منازلهم. أما أفراد الأسرة الآخرين، فيجري إشراكهم في الإحاطات الأسرية عن طريق الهاتف أو المكالمات الهاتفية متعددة الأطراف.

رسم توضيحي لمركز المساعدة الأسرية



المرفق (ج)

مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر

مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر (JFSOC) هو أحد العناصر الهامة في إدارة وتنسيق استجابات وموارد منظمات الدعم المعنية بحادث الطيران.

ومركز العمليات المشتركة لدعم الأسر هو مكان مركزي تتجمع فيه المنظمات المساهمة لرصد وتخطيط وتنسيق وتنفيذ عملية استجابة تكفل تحقيق أقصى فائدة ممكنة من كافة الموارد المتاحة. ويشكل التخاطب بين مختلف الجهات المشاركة وتقاسم المعلومات فيما بينها التحدي الرئيسي أمام نجاح الاستجابة لحالات الطوارئ. وقد تم تصميم مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر بغرض التصدي لهذه التحديات.

والمنظمات التي يضمها المركز هي عادة: المجلس القومي لسلامة النقل، والناقل الجوي، والصليب الأحمر الأمريكي، والحكومة المحلية، والوكالة المعنية بإنفاذ القانون، والوكالات الفيدرالية المساندة. وقد تشترك أيضا في المركز منظمات أخرى على حسب حجم الكارثة.

ويقوم مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر، إلى جانب منظمة واحدة أو أكثر من المنظمات المشاركة (المذكورة أعلاه) بتوفير ما يلي:

- القيام بدور مركز تنسيق وتقاسم المعلومات بين المنظمات المشاركة.
- رصد الأنشطة الجارية لدعم الأسر وتعقب أنشطة كل منظمة، مثل حالة الموارد المتاحة.
- الاحتفاظ بقائمة حديثة بمواقع وأرقام هواتف المنظمات والعاملين.
- إدارة وتنسيق طلبات تقديم الخدمات.
- الاحتفاظ بسجل يومي عن أنشطة واستجابات المنظمات.
- وتقع على ممثلي الوكالات لدى مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر مسؤولية الاضطلاع بالمهام التالية:
- معرفة الحالة الراهنة بشأن أنشطة دعم الأسر.
- إعداد البيانات المراد نشرها في موقع المجلس القومي لسلامة النقل الخاص بالأسر على شبكة الإنترنت.
- توفير المعلومات للإحاطات الأسرية اليومية/ المحادثات الهاتفية المتعددة الأطراف.
- ترتيب إحاطات يومية بغرض إطلاع الوكالات المشاركة على الأنشطة المتعلقة بدعم الأسر.
- تنسيق وتقاسم المعلومات بين كافة ممثلي المنظمات.
- الاحتفاظ بمواقع وأرقام هواتف الكيانات التنظيمية بالإضافة إلى العاملين الرئيسيين (على سبيل المثال، مركز المساعدة الأسرية، والفاحص الطبي، ومركز شؤون الموظفين، ومقر محققي المجلس القومي لسلامة النقل، والناقل الجوي، وموقع الحادث، والمنظمات المساندة، والوكالة المحلية المعنية بإنفاذ القانون، والحكومة المحلية).
- وضع وتحديث الخطط اليومية، وخطط عمل مواجهة الحوادث وخطط العمليات المستقبلية.

- معرفة حالة وموقع الضحايا المصابين.
 - معرفة الحالة بشأن الجهود المبذولة للتعرف على الضحايا وذلك باستخدام المعلومات المقدمة من موظفي الفاحص الطبي أو من يكلفونهم بذلك.
 - تحديث المعلومات عن عدد الأسر الموجودة في مدينة الحادث، ورحلات المغادرة/الوصول المتوقعة (خلال ٢٤/٤٨ ساعة).
 - تعقب التقدم المحرز فيما يتصل بالمقابلات المخصصة لجمع بيانات ما قبل الوفاة وعملية جمع هذه البيانات.
- وقد يقع حادث الطيران في أي مكان. ومن الضروري بالتالي التحلي بالمرونة عند التخطيط لاختيار موقع مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر، ومراعاة موقع الحادث ومدى جسامته. ويجري تحديد موقع المركز على أساس المساحات المتاحة، في أماكن مثل الفنادق، أو المنشآت الخاصة بالحكومة المحلية أو نقاط القيادة المتنقلة.

والناقل الجوي مسؤول عن توفير مكان لإيواء أفراد الأسر ومركز المساعدة الأسرية ومركز العمليات المشتركة لدعم الأسر. وينبغي للناقل الجوي المعني أن يخطط لتجهيز منطقة في أحد الفنادق لاستيعاب الأشخاص والمعدات والأنشطة التي ستجري في مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر. وعلى الرغم من ارتفاع أسعار مرافق الفنادق التي يمكن أن تستوعب أفراد الأسر ومركز المساعدة الأسرية، ينبغي إيواء مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر في نفس الفندق. ومن الملائم استخدام قاعة حفلات صغيرة أو قاعة اجتماعات كبيرة لهذا الغرض. وإذا وجد الناقل الجوي صعوبة في الحصول على المكان، سيقوم المجلس القومي لسلامة النقل بالاتصال بالسلطات المحلية لمعرفة امكانية الحصول على مكان مناسب.

وفيما يلي بيان عام بواجبات ومسؤوليات ممثلي الوكالات المعينين للعمل في مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر:

- ١- **المنسق**: منسق المركز هو ممثل المجلس القومي لسلامة النقل وهو مكلف بمهمة إدارة الأنشطة اليومية في المركز. ويجوز للمنسق أن يضطلع بأي من المهام التالية: إسناد مسؤوليات لأعضاء المركز، وتيسير تبادل المعلومات بين المشاركين في المركز، وكفالة الإلمام بأخر المستجدات فيما يتعلق بالمعلومات الهامة، إخطار المشاركين الآخرين بالتطورات الهامة، جمع المعلومات التي قد تستخدم في الإحاطات الأسرية، التحقق من تحديث السجلات الفردية أولاً بأول، التنسيق مع المقر الرئيسي للمجلس القومي لسلامة النقل بشأن ما ينبغي نشره من معلومات في موقع المجلس على شبكة الإنترنت، وغير ذلك من المهام المتصلة بمتطلبات الاستجابة للحادث.
- ٢- **نائب المنسق**: يمكن تعيين نائب للمنسق لتقديم المساعدة للمنسق. ويمكن اختياره من بين موظفي الناقل الجوي أو من الوكالة المحلية لإدارة الطوارئ.
- ٣- **المسؤول الإداري**: يقوم المسؤول الإداري بمساعدة المنسق في مهامه الإدارية، مثل إعداد مسودات الوثائق، وجمع وإرسال السجلات، وتجميع قصاصات التغطية الإعلامية للحادث، وتوفير الإمدادات وغير ذلك من المهام المتصلة بمتطلبات الاستجابة للحادث.
- ٤- **ممثل الناقل الجوي**: ويقوم الممثل أساساً بدور المنسق للناقل الجوي. وتشمل مسؤولياته إرسال المعلومات إلى مركز قيادة الناقل الجوي عن الركاب الذين تم التعرف عليهم (بعد إبلاغ أسرهم)؛ والإجابة عن التساؤلات المتصلة بالدعم الحالي والمستقبلي الذي يقدمه الناقل الجوي إلى أسر الركاب؛ وتوفير المعلومات المستكملة بشأن الخطط والتطورات الحالية والمستقبلية للوكالات الأخرى؛ ووضع الجداول الزمنية للاجتماعات وجدول الأعمال؛ وإعداد سجل يومي بالأنشطة؛ ورصد حالة المصابين وعدد أفراد الأسر داخل وخارج موقع الحادث؛ وإعداد المعلومات توطئة لتقديمها إلى أفراد الأسر أثناء الإحاطات اليومية؛ وإطلاع المشاركين الآخرين في مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر على آخر المعلومات عن أنشطة الناقل الجوي وما يخصه من تطورات.
- ٥- **ممثل الحكومة المحلية**: ممثل الحكومة المحلية هو مسؤول التنسيق للمشاركين في المركز، المسؤول عن أمن المشرحة، ومركز المساعدة الأسرية، والفنادق المخصصة لأفراد الأسر وغير ذلك من المناطق الحساسة. وهو مسؤول أيضاً عن إبقاء منظمته على إطلاع

بأنشطة شؤون الأسر واجتماعاتها، وإطلاع المشاركين الآخرين في المركز على أنشطة الحكومة المحلية وأي تطورات تتصل بها، وإعداد سجل بالأنشطة، وإعداد المعلومات توطئة لتقديمها إلى أفراد الأسر أثناء الإحاطات اليومية، والوقوف على أي أصول وموارد يمكن استخدامها لدعم العملية، ومساعدة المشاركين في فهم المجتمع المحلي وقادتهم.

٦- **ممثل الفاحص الطبي:** يقوم ممثل الفاحص الطبي بدور الرابط بين أنشطة التعرف على الضحايا في المشرحة، وعملية المقابلات المخصصة لجمع معلومات ما قبل الوفاة في مركز المساعدة الأسرية، وممثلي فريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث في المركز. ويمكنه كذلك توفير معلومات بشأن عملية التعرف على الضحايا في أثناء الإحاطات اليومية لأفراد الأسر.

٧- **ممثل الصليب الأحمر الأمريكي:** يقوم ممثل الصليب الأحمر الأمريكي في المركز بتنسيق عمليات الصليب الأحمر الأمريكي في مركز المساعدة الأسرية ومركز شؤون الموظفين. وتشمل مسؤولياته الرد على التساؤلات المتصلة بالدعم الحالي والمستقبلي الذي يقدمه الصليب الأحمر الأمريكي للأسر وعمل الدعم، والإجابة على التساؤلات المتصلة بالأشخاص والمنظمات ممن يرغبون في التطوع بتقديم الخدمات والدعم، وإخطار الصليب الأحمر الأمريكي بالاجتماعات المزمع عقدها وغير ذلك من المسائل الإعلامية، والاحتفاظ بسجل يومي للأنشطة، ورصد حالة موظفي الدعم في مركز المساعدة الأسرية وغيره من المواقع، والرد على المكالمات الهاتفية الواردة من أفراد الأسر غير الموجودين في الموقع أو تحويلها، وتوفير المعلومات المزمع تقديمها في أثناء الإحاطات اليومية لأفراد الأسر، وإطلاع المشاركين الآخرين في مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر على آخر المعلومات عن أنشطة عمليات المنظمة وأي تطورات تخصها.

٨- **ممثل وزارة الخارجية (عند الاقتضاء):** يضطلع ممثل وزارة الخارجية بدور تنسيقي بين مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر ووزارة الخارجية. ويتولى الممثل تنسيق المسائل المتصلة بالركاب الأجانب والدعم الذي سيحتاجون إليه من وزارة الخارجية ومن سفاراتهم/قنصلياتهم ومن المشاركين الآخرين في مركز العمليات المشتركة. ومن المهام الأخرى التي يضطلع بها ممثل وزارة الخارجية: الاحتفاظ بسجل يومي، ورصد حالة الضحايا الأجانب وأسره، وإسداء المشورة بشأن المسائل الثقافية، والرد على المكالمات الهاتفية الواردة من مسؤولي الحكومات الأجنبية أو تحويل هذه المكالمات، وتجهيز البيانات اليومية لإطلاع أفراد الأسر عليها أثناء الإحاطات، وإطلاع المشاركين الآخرين في المركز على آخر المعلومات عن أنشطة المنظمة وأي مستجدات بشأنها. وفي حالة مشاركة مسؤولي القنصليات الأجنبية في أنشطة المركز فإن ممثل وزارة الخارجية سيضطلع بدور الكفيل لهم.

٩- **ممثل وزارة العدل/ مكتب مساعدة الضحايا التابع لمكتب التحقيقات الفيدرالي (عند الاقتضاء):** لا تشارك وزارة العدل عادة في أنشطة المركز إلا إذا وقع الحادث من جراء عمل إجرامي. ويقوم الممثل أساساً بتنسيق الدور المعلوماتي لوزارة العدل/ مكتب التحقيقات الفيدرالي.

١٠- **ممثل الوكالة الفيدرالية لإدارة الطوارئ (عند الاقتضاء):** لا يشارك ممثل الوكالة الفيدرالية لإدارة الطوارئ عادة في أنشطة مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر إلا إذا تطلبت الكارثة مساعدة كبيرة من الحكومة الفيدرالية. وعلى سبيل المثال، في حالة وقوع كارثة في منطقة مكتظة بالسكان ووجود أضراراً بالغة في المنشآت وعدد كبير من الإصابات على الأرض، فإن ذلك يقتضي مشاركة ممثل الوكالة الفيدرالية لإدارة الطوارئ في المركز. وتنطوي المسؤولية الرئيسية للممثل على تنسيق بين الجهود التي تبذلها الوكالة على المستوى المحلي وعلى مستوى الولاية في مجال إدارة الطوارئ وبين عملية دعم الأسر.

المرفق (د)

مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر
معلومات تقرير الحالة اليومية

الناقل الجوي	١- عدد الأسر التي تم إخطارها/ قيد الإخطار
الناقل الجوي	٢- عدد الأسر التي في الموقع/ عدد الأسر في الوطن
الناقل الجوي	٣- مجموع أفراد الأسر في الفندق
الناقل الجوي	٤- عدد الأسر المتوقع وصولها في غضون الأربع والعشرين ساعة القادمة
الناقل الجوي	٥- عدد الأسر المتوقع مغادرتها في غضون الأربع والعشرين ساعة القادمة
الناقل الجوي	٦- عدد الأسر الموجودة في الوطن والتي قام ممثل الناقل الجوي بالاتصال بها خلال الـ ٢٤ ساعة الأخيرة
الناقل الجوي	٧- الحالة بشأن العاملين المصابين وموقع أفراد الأسرة
الصليب الأحمر الأمريكي	٨- عدد الأسر في الموقع التي طلبت مساعدة من الصليب الأحمر الأمريكي وتمت مساعدتهم خلال الأربع والعشرين ساعة الأخيرة
الصليب الأحمر الأمريكي	٩- عدد الأسر في الوطن والتي طلبت مساعدة من الصليب الأحمر الأمريكي وقام ممثل الصليب الأحمر بمساعدتهم خلال الأربع والعشرين ساعة الأخيرة
الصليب الأحمر الأمريكي	١٠- عدد العاملين الذين تلقوا مساعدة من الصليب الأحمر الأمريكي خلال الأربع والعشرين ساعة الأخيرة
الصليب الأحمر الأمريكي	١١- عدد عمال الطوارئ المصابين الذين تلقوا مساعدة من الصليب الأحمر الأمريكي
الفاحص الطبي	١٢- الحالة بشأن جمع بيانات ما قبل الوفاة والعينات المرجعية للحامض النووي
الفاحص الطبي	١٣- الحالة بشأن المقابلات السابقة للوفاة والتصرف في رفات المتوفين
الفاحص الطبي	١٤- الحالة بشأن جهود التعرف على الضحايا
الفاحص الطبي	١٥- الحالة بشأن الأسر التي تم إخطارها بوجود ضحايا تم التعرف على هويتهم
الفاحص الطبي	١٦- الحالة بشأن الإفراج عن الرفات
وزارة الخارجية	١٧- آخر المعلومات عن المساعدة المقدمة للأسر الأجنبية
وزارة العدل	١٨- آخر المعلومات عن المساعدة المقدمة للضحايا وأسرههم

الجميع	١٩- عدد عمال الدعم الفيدراليين بما في ذلك فريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث والعاملين بالصليب الأحمر الأمريكي المتواجدين في الموقع وفي أماكن تواجدهم
الجميع	٢٠- ملاحظات عن الأنشطة اليومية
الجميع	٢١- ملاحظات عن الأنشطة التي تقرر القيام بها خلال الأربع والعشرين ساعة القادمة

المرفق (هـ) نموذج لصيغة التقرير المقدم بعد اتخاذ الإجراءات

المجلس القومي لسلامة النقل
مدير مكتب المساعدة لحوادث النقل
490 L'Enfant Plaza East, S.W.
Washington, D.C. 20594-2000

لعناية: المساعدة في النقل لحوادث الطيران

الموضوع : (حادث طيران) تقرير لاحق للعمليات

بيان الأمور المتعلقة بتنظيم المنظمة وعلاقتها بغيرها من المنظمات، ومهمة المنظمة، وعدد العاملين الذين شاركوا في العمل، والموارد الأخرى التي تم توفيرها، والموارد المطلوبة للنقل والمعدات ، وتاريخ الوصول والمغادرة ، والأنشطة اليومية ، وأي معلومة أخرى تشعر المنظمة بأهمية إضافتها إلى هذه الوثيقة. ولا يقصد بهذا الموجز الحد من/ الإبقاء على حجم محتوى التقرير في حدود معينة.

يتم إرفاق ضميمة منفصلة تتناول مجالات بعينها للعملية، سواء أكانت من المجالات الناجحة أو التي تنطوي على مشكلات.

ويتم إعدادها في الصيغة التالية :

الموضوع :

المناقشة :

التوصيات :

يتم إرفاق أي برامج أو مواد توضيحية مقترنة بالموضوع أو أي مقاطع فيديو توثيقية.

المرفق (و)

معلومات التعرف على الضحايا

تقع على عاتق الفاحص الطبي المحلي أو قاضي التحقيق المسؤولية القانونية فيما يتصل بالتعرف على ضحايا حوادث الطيران. فضلا عن ذلك، فإن الفاحص الطبي أو قاضي التحقيق مسؤولان قانونيا عن تحديد أسباب وكيفية الوفاة وملء شهادات الوفاة. وتختلف إمكانيات مكاتب الفاحصين الطبيين وقضاة التحقيق اختلافا كبيرا من حيث عدد موظفيها وحجم مرافقها. ففي حين توجد مكاتب قادرة على التعامل مع كوارث الطيران بما لديها من مرافق وموظفين، قد تحتاج مكاتب أخرى، ولا سيما تلك الموجودة في المناطق الريفية، إلى مساعدة للقيام بذلك. وينبغي أن يكون لدى كل من الفاحص الطبي أو قاضي التحقيق خطة مكتوبة للتعامل مع الأعداد الكبيرة من الوفيات، تتضمن الإطار الرئيسي للاستجابة وما إذا كان من الضروري الحصول على مساعدة للاضطلاع بها.

ويعين قانون مساعدة الأسر في كوارث الطيران لعام ١٩٩٦ المجلس القومي لسلامة النقل للقيام بتنسيق المساعدة الفيدرالية عند الاستجابة لكوارث الطيران. وتنتقل مسؤوليات المجلس القومي لسلامة النقل إلى مكتب التحقيقات الفيدرالي إذا أُعلن أن أسباب الحادث تعود إلى عمل إجرامي.

ويمكن لأي من المجلس القومي لسلامة النقل أو مكتب التحقيقات الفيدرالي، بطلب من الفاحص الطبي أو قاضي التحقيق، التقدم بطلب للاستعانة بخدمات فريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث للمساعدة في التعامل مع الوفيات والتعرف على الضحايا. ويمكن لهما كذلك طلب استجلاب المشرحة المتقلة. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن لمكتب الفاحص الطبي للقوات المسلحة تقديم المساعدة لمكتب التحقيقات الفيدرالي فيما يتعلق بمسائل التحقيق ذات الصلة بالطب الشرعي.

وعملية التعرف على الضحايا في حوادث النقل هي عملية دقيقة ومتأنية، كما أنها تستند إلى منهجيات علمية مثبتة. وكقاعدة عامة، تُعتبر الأغراض الشخصية التي تتم إزالتها من الرفات وسيلة افتراضية لتحديد الهوية وتُستخدم للإشارة إلى معرفة من يكون الشخص المتوفى. ويقتضي القطع بهوية أي ضحية مقارنة سجلات وعينات ما قبل الوفاة، مثل صور أشعة الأسنان وصور الأشعة الطبية، بالمعلومات المماثلة التي يجري جمعها من الرفات. والتطابق التام للسمات البيولوجية الفريدة التي يتم العثور عليها في سجلات ما قبل الوفاة والسجلات اللاحقة للوفاة يُفضي إلى القطع بهوية المتوفى. وتشمل هذه المنهجية مضاهاة سجلات الأسنان وصور الأشعة، ومضاهاة بصمات الأصابع وبنية العظام في صور الأشعة، ومضاهاة الكسور الملتئمة في صور الأشعة والسمات الطبية الفريدة (مثل الأسنان الاصطناعية المغروسة/الأطراف الاصطناعية) ومضاهاة الحامض النووي.

وفي حالة كوارث الطيران التي تخلف رفات متناثر الأجزاء، تعقب عملية تحديد هوية الضحايا عملية أخرى تنطوي على تجميع أجزاء الرفات. وعملية إعادة التجميع هي عملية أكثر تعقيدا وتقتضي وقتا أطول من عملية التعرف. ففي حين يمكن التعرف على هوية الضحية بسرعة من خلال سن واحدة، فإن القدرة على تجميع الأجزاء المتناثرة من الرفات تعتمد بصفة رئيسية على الحامض النووي. والتحقق من الهوية عن طريق الحامض النووي يقتضي مضاهاة عينات الحامض النووي للشخص المتوفى بعينات ما قبل الوفاة المأخوذة من الأقارب أو عينة مأخوذة من ملابس المتوفى أو شعره أو أي شيء يحتوي على خلايا الجسم أو الشعر.

وبعد الفراغ من تحديد هوية الضحية، يقوم مكتب الفاحص الطبي بإبلاغ أقرب أقارب الضحية من الناحية القانونية. وهنا يقرر أقرب الأقارب كيفية وتاريخ تسليم الرفات للدفن/التخلص النهائي. ويستمر توفير الرعاية في إطار آلية الدعم النفسي وغيرها من آليات الدعم الأخرى للأسرة خلال هذه العملية.

المرفق (ز)

مهام دعم الضحايا - قائمة البنود الواجبة التنفيذ

مهام دعم الضحايا	
المجلس القومي لسلامة النقل	
<input type="checkbox"/>	تنسيق المساعدة الفيدرالية والقيام بدور همزة الاتصال بين شركة الطيران وأفراد الأسرة.
<input type="checkbox"/>	إبلاغ أفراد الأسر برقم الهاتف المجاني الخاص بالمجلس القومي لسلامة النقل وبمعنونه الإلكتروني (www.assistance.nts.gov) وذلك للحصول على المعلومات بشأن استرجاع جثث الضحايا والتعرف عليهم ، والتحقق في الحادث وغير ذلك من الأمور التي تهم الأسر.
<input type="checkbox"/>	طلب نسخة من قائمة أسماء الركاب من الناقل الجوي.
<input type="checkbox"/>	الإشتراك مع الناقل الجوي في استعراض الموارد اللوجستية المطلوبة لدعم الأسر، مع إيلاء اعتبار خاص لمسائل الأمن وجودة الغرف والمرافق، واحترام خصوصية أفراد الأسر.
<input type="checkbox"/>	تكوين مركز للعمليات المشتركة لدعم الأسر من خلال إدماج المسؤولين في الحكومة المحلية والفيدرالية وموظفي شركة الطيران في فريق واحد، وذلك بغرض تنسيق الخدمات والأنشطة المخصصة لأسر الضحايا.
<input type="checkbox"/>	تنسيق جهود المساعدة مع السلطات المحلية وسلطات الولاية، بما في ذلك الفاحص الطبي ووكالات إنفاذ القانون وإدارة الطوارئ على الصعيد المحلي وصعيدي المقاطعة والولاية، والمستشفيات ، وغير ذلك من العاملين في دعم الطوارئ.
<input type="checkbox"/>	البقاء على اتصال مع الناقل الجوي المعني للحصول على آخر المعلومات عن حالة إبلاغ أسر الضحايا.
<input type="checkbox"/>	عقد اجتماعات يومية للتنسيق مع الناقل الجوي وممثلي الحكومة المحلية والفيدرالية وذلك لاستعراض الأنشطة اليومية وحل المشكلات التي تطرأ في بعض المجالات ، وتنسيق عمليات وأنشطة دعم الأسر في المستقبل.
<input type="checkbox"/>	تقديم وتنسيق الإحاطات الأسرية إلى الأسر المتواجدة في موقع الحادث وتلك التي تبقى في موطنها.
<input type="checkbox"/>	مناقشة موضوع التعرف على الضحايا مع الفاحص الطبي، وخاصة إجراء اختبارات الحامض النووي. وشرح أن المجلس القومي لسلامة الطيران ينسق عادة مع مختبر تحليلات الحامض النووي التابع للقوات المسلحة في عمليات التعرف على الضحايا من خلال الحامض النووي.
<input type="checkbox"/>	التباحث مع الفاحص الطبي بشأن قدرات موظفيه في مجال التعرف على الضحايا. واستعراض قدرات وإجراءات أفرقة الوفيات الجماعية المحلية والولائية بغية الاستعانة بها في عملية التعرف على الضحايا. ومناقشة استراتيجيات جمع معلومات ما قبل الوفاة وغيرها من العناصر المساعدة في عملية التعرف. مناقشة الاستعانة بفريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث وما يتبعه عادة من إجراءات لدعم جهود المجلس القومي لسلامة النقل.
<input type="checkbox"/>	وفقا للسلطة التقديرية للمحقق المسؤول، تنسيق زيارة أفراد الأسر إلى موقع الحادث.
<input type="checkbox"/>	تزويد وسائل الإعلام بنشرات إعلامية، بالتنسيق مع مكتب الشؤون العامة بالمجلس القومي لسلامة النقل، بشأن أنواع الدعم الفيدرالي المتاحة لمساعدة أفراد الأسر.
<input type="checkbox"/>	البقاء على اتصال بأفراد الأسر لإطلاعهم على مستجدات جهود استرجاع الضحايا والتعرف عليهم، وسير التحقيق وغير ذلك من الشواغل ذات الصلة بالحادث. <ul style="list-style-type: none"> • إبلاغ الأسر بتاريخ نشر المعلومات الوقائية الأولية وبيان الأسباب المحتملة. • إخطار الأسر بتاريخ وموعد ومكان عقد جلسات الاستماع العلنية (حسب الاقتضاء). • إبلاغ الأسر بتاريخ وموعد ومكان اجتماع المجلس القومي لسلامة النقل (حسب الاقتضاء).

<input type="checkbox"/>	إذا تقرر أن الحادث وقع نتيجة لفعال إجرامي، يمكن لموظفي مكتب المساعدة في كوارث النقل التابع للمجلس القومي لسلامة الطيران أن يمدوا يد العون لمكتب مساعدة الضحايا التابع لمكتب التحقيقات الفيدرالي.
<input type="checkbox"/>	توحيد واستعراض التقارير اللاحقة وذلك لحل المشكلات وتطوير خطط وإجراءات التشغيل.

مهام دعم الضحايا	
الناقل الجوي	
<input type="checkbox"/>	أكمال الإبلاغ عن الحادث طبقاً للقانون ٤٩ من مدونة القواعد الفيدرالية 830.5.
<input type="checkbox"/>	إبلاغ مركز الاتصالات التابع للمجلس القومي لسلامة النقل فور على اثر المعرفة بوقوع حادث طائرة. ويجب توفير المعلومات التالية: <ul style="list-style-type: none"> ○ مكان وقوع الحادث أو المكان القريب منه ○ عدد الركاب ○ عدد أفراد الطاقم ○ عدد المصابين والوفيات (إذا كان معروفاً) ○ رقم الرحلة ○ نقطة المغادرة ○ نقاط الرحلات المكتملة ○ الوجهة النهائية ○ السمات الديمغرافية للركاب (إذا كانت معروفة) ○ بيان إذا كانت الرحلة داخلية أو دولية ○ تعيين اسم ورقم هاتف الشخص المسؤول /الأشخاص المسؤولين عن <ul style="list-style-type: none"> • الاستجابة الإنسانية لدى الناقل الجوي • التحقق من قائمة الركاب • عملية إبلاغ الأسر ○ اسم ورقم هاتف ومكان المرفق الذي تم تعيينه كمركز للدعم الأسري ومركز للعمليات المشتركة لدعم الأسر
<input type="checkbox"/>	الإعلان للجمهور عن رقم هاتف مجاني موثوق به ذي قدرة استيعابية كافية للتعامل مع العدد المتوقع للمكالمات.
<input type="checkbox"/>	دعوة وسائل الإعلام (تلفاز، راديو، انترنت) إلى إخطار الجمهور عن رقم هاتف مجاني مع التأكد مما يلي: <ul style="list-style-type: none"> ○ أن يقتصر استخدام هذا الرقم فقط على الأشخاص الذين يعتقدون أن أحد أفراد أسرتهم أو صديق لهم كان من بين ركاب الرحلة التي تعرضت للحادث. ○ إن أفراد الأسر والأصدقاء عند إجراء المكالمات الأولية مع الناقل الجوي سيتلقون المعلومات الأساسية الخاصة بالحادث ومعلومات نقطة الاتصال مع الشركة بوصفها الخطوات الأولى في عملية المساعدة الإنسانية. ○ عند الإشارة إلى الرقم المجاني، يجب إعطاء المعلومات التالية. <ul style="list-style-type: none"> • اسم الناقل الجوي • رقم الرحلة • مطار نقطة البداية • نقطة الربط • الوجهة النهائية

مهام دعم الضحايا	
الناقل الجوي	
<input type="checkbox"/>	تعديل الرسالة الصوتية التي يسمعاها المتصل الهاتفي أثناء الانتظار بحيث يتم حذف أي موسيقى أو معلومات ذات طابع تجاري وأي رسائل لا صلة لها بالحادثة.
<input type="checkbox"/>	إبلاغ أفراد الأسر قبل الإعلان عن أسماء الركاب للجمهور. الإشارة إلى قانون الاستثمار والإصلاح للطيران (AIR21) <ul style="list-style-type: none"> ○ دعوة أفراد الأسر إلى تعيين نقطة اتصال أولية لأغراض تقاسم المعلومات بين أفراد الأسرة. ○ تذكر أن الناقل الجوي غير ملزم بإعلان اسم الفقيد إذا لم يرغب أفراد أسرته في إذاعة اسمه.
<input type="checkbox"/>	إطلاع أفراد الأسر وقت الإبلاغ أو بعده بقليل على خدمات الرعاية الأسرية والإرشاد النفسي التي يوفرها الصليب الأحمر الأمريكي في مركز المساعدة الأسرية.
<input type="checkbox"/>	إطلاع أفراد الأسر على خدمات الرعاية الأسرية والمساعدة النفسية التي يوفرها الصليب الأحمر الأمريكي بعد عودة الأسر إلى مواطنها (عند الاقتضاء).
<input type="checkbox"/>	التحقق من إحالة جميع طلبات الحصول على المساعدة إلى ممثل الصليب الأحمر الأمريكي في المركز.
<input type="checkbox"/>	تزويد وسائل الإعلام بأخر المعلومات عن: <ul style="list-style-type: none"> ○ سير عملية الإخطار <ul style="list-style-type: none"> • عدد الأسر التي تم إخطارها في وقت معين • العدد المتبقي من الأسر التي لم يتم إخطارها بعد ○ وتسنم هذه العملية حتى يتم إبلاغ جميع أسر الضحايا.
<input type="checkbox"/>	تزويد المجلس القومي لسلامة النقل عند الطلب بأحدث نسخة من قائمة الركاب المتوافقة مع وثائق الركوب. <ul style="list-style-type: none"> ○ وينبغي ترقيم كل نسخة أو تذييلها بتعليق يتضمن التاريخ والوقت حتى يمكن تمييزها عن النسخ السابقة.
<input type="checkbox"/>	تأمين التسهيلات في مطارات المغادرة والوصول والربط لأفراد الأسر الذين قد يتجمعوا فيها. <ul style="list-style-type: none"> ○ الغرض من هذه التسهيلات هو إتاحة حيز لأفراد الأسر تتوفر فيه الخصوصية بما يتناسب مع أجواء الفقد التي يعيشون فيها وحمايتهم من وسائل الإعلام وأي متطفلين. وهذه المرافق هي أماكن آمنة تتلقى فيها الأسر باستمرار آخر المعلومات عن المضاهاة بين قائمة الركاب وغيرها من المعلومات عن الحادث.
<input type="checkbox"/>	كفالة أن تكون المرافق المختارة لمركز استقبال الأسر والأصدقاء، ومركز المساعدة الأسرية ومركز العمليات المشتركة لدعم الأسر ملائمة للسكان من نوي الاحتياجات الخاصة.
<input type="checkbox"/>	اختيار مكان لاستخدامه كمركز لمساعدة الأسر (انظر المرفق (ب)). <ul style="list-style-type: none"> ○ ومن العوامل التي ينبغي مراعاتها في اختيار المكان نوعية الغرف وحجم الموقع، ومدى توفر الخصوصية لأفراد الأسر فيه، وإمكانية تأمينه وقربه من موقع الحادث ومرافق العلاج الطبي.
<input type="checkbox"/>	اتخاذ ما يلزم من إجراءات لإيجاد مركز للعمليات المشتركة لدعم الأسر.
<input type="checkbox"/>	إيجاد مركز للعمليات المشتركة لدعم الأسر يتوفر فيه: <ul style="list-style-type: none"> ○ ما يكفي من مساحة ○ سبل اتصال ○ سبل الدعم اللوجستي للموظفين المحليين وموظفي الحكومة الفيدرالية. ○ ويتضمن المرفق (ج) التفاصيل الخاصة بمركز العمليات المشتركة لدعم الأسر.

مهام دعم الضحايا	
الناقل الجوي	
<input type="checkbox"/>	تقديم الدعم اللوجستي لأفراد الأسر الراغبين في السفر إلى مكان الواقعة (أو إلى موقع مستشفى) ويشمل ذلك ما يلي دون أن يقتصر عليه: النقل والإقامة والوجبات والأمن والاتصالات وما قد يطرأ من نفقات.
<input type="checkbox"/>	مساعدة أفراد الأسر أثناء سفرهم من وإلى موقع الحادث وذلك بإبلاغ أطقم الطائرات والعاملين بالمطارات بوجودهم على رحلات معينة. <ul style="list-style-type: none"> ○ وينبغي أن يقوم موظفو الناقل الجوي بمطارات المغادرة والربط والوصول بمقابلتهم ومساعدتهم أثناء وجودهم على أرض المطار. ○ إن لزم الأمر، التماس المساعدة من الناقلين الجويين الآخرين ممن قد يتمتعون بتواجد أكبر داخل المطار. ○ وينبغي مساعدة أفراد الأسر أثناء مغادرتهم مكان الواقعة وتعيين مسؤول اتصال يستمر في القيام بدور همزة الوصل بين شركة الطيران والأسرة بعد عودتها إلى محل إقامتها.
<input type="checkbox"/>	تعيين مسؤول اتصال لمقابلة أفراد الأسرة عند وصولها ولمرافقتها في مدينة الحادث. <ul style="list-style-type: none"> ○ وتقع على هذا الشخص مسؤولية مساعدة الأسرة أثناء تواجدها في مدينة الحادث وينبغي أن يستمر في القيام بدور همزة الوصل بين شركة الطيران والأسرة لحين عودتها إلى محل إقامتها. ○ بعد عودة الأسر إلى منازلها، قد يقرر الناقل الجوي في هذا الوقت بعد تعيين مسؤول اتصال واحد لجميع أفراد الأسر. <ul style="list-style-type: none"> • ينبغي أن تتوفر إمكانية الاتصال بهذا المسؤول عن طريق رقم هاتفي مجاني.
<input type="checkbox"/>	الاتصال اليومي بأفراد الأسر الذين لا يسافرون إلى مدينة الحادث عن طريق مسؤول اتصال من الناقل الجوي إلى حين الفراغ من التحقيق في الموقع.
<input type="checkbox"/>	تعيين ممثل للناقل الجوي لدى مدير مكتب المساعدة في كوارث النقل بالمجلس القومي لسلامة الطيران. <ul style="list-style-type: none"> ○ وسيقوم هذا الشخص بالسفر مع مدير المساعدة في كوارث النقل إلى شتى المواقع مثل مكان وقوع الحادث، والمشرحة، ومركز العمليات المشتركة لدعم الأسر، ومركز مساعدة الأسر. ○ وينبغي أن يتمتع هذا الشخص المعين بالسلطة أو بإمكانية الوصول المباشر إلى من لديهم سلطة كافية لاتخاذ قرارات نيابة عن الناقل الجوي.
<input type="checkbox"/>	وضع نظام شارات حصري للتعرف على أفراد الأسر. وفي الحالات الاستثنائية، يحدد المجلس القومي لسلامة النقل، بالتشاور مع الناقل الجوي، خصائص نظام الشارات.
<input type="checkbox"/>	المشاركة في اجتماعات تنسيق يومية لاستعراض الأنشطة اليومية وحل المشكلات وتنسيق عمليات وأنشطة دعم الأسر التي ستجري في مركز المساعدة الأسرية في المستقبل، وتزويد المشاركين في الاجتماعات بأخر المعلومات المتاحة بشأن العمليات المضطلع بها. <ul style="list-style-type: none"> ○ وتساعد هذه المعلومات في تخطيط متطلبات الدعم اللوجستي (مثل الغذاء والمأوى والنقل) بالإضافة إلى تزويد كل فرد بأخر المعلومات عن عمليات الدعم القائمة والمستقبلية. ○ ويشمل المرفق (د) نموذج لأنواع المعلومات التي تجري مناقشتها عادة في اجتماعات التنسيق اليومية.
<input type="checkbox"/>	تجهيز أماكن خاصة في الفندق لموظفي الباحث الطبي وفريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث بمركز المساعدة الأسرية لجمع معلومات ما قبل الوفاة وعينات مرجعية للحامض النووي للمتوفين من الأسر الموجودة. <ul style="list-style-type: none"> ○ تجهيز مكان هادئ ووسائل اتصال لفريق نقل المتوفى في حالات الاستجابة للكوارث والعاملين لدى مكتب الفاحص الطبي لجمع معلومات ما قبل الوفاة عن طريق الهاتف عن المتوفين من أسرهم غير المتواجدة في مركز المساعدة الأسرية. ○ التخطيط لتخصيص عدد كاف من الغرف لاستخدامها في أغراض الإرشاد النفسي/ فريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث. واستنادا إلى تجارب المجلس القومي لسلامة الطيران، يتراوح عدد الغرف المطلوبة بين ٤ و ١٢ حسب عدد الوفيات.

مهام دعم الضحايا	
الناقل الجوي	
<input type="checkbox"/>	إدراك أن مرافق الإرشاد النفسي وفريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث تستخدم أيضا كأماكن لإطلاع الأسر على أي نتائج إيجابية لعملية التحقق من هوية الضحايا. ووجود الباحث الطبي أو ممثل فريق عمليات الكوارث التابع للمشرفة في مركز المساعدة الأسرية يسهل تنسيق نقل رفات الضحايا فضلا عن الاعتبارات اللوجستية الأخرى. وترد في المرفق (ج) مقتضيات الدعم لأغراض التخطيط.
<input type="checkbox"/>	تزويد ممثلي وزارة الخارجية بالمعلومات المتصلة بالركاب الأجانب لتيسير مخاطبة سفارات الحكومات المعنية.
<input type="checkbox"/>	إقامة نظام للتواصل مع الصليب الأحمر الأمريكي في كل مرفق من مرافق العلاج الطبي المساندة وذلك لتتبع حالة الضحايا المصابين ولتقديم المساعدة لأسرههم.
<input type="checkbox"/>	عند اعتبار الكارثة الجوية عمل جنائي، وضع إجراءات للتعامل مع الأمتعة الشخصية التي يقرر المجلس القومي لسلامة النقل ومكتب التحقيقات الفيدرالي عدم التحفظ عليها.
<input type="checkbox"/>	النظر في الاستعانة بطرف ثالث ممن تتوفر لديهم الخبرة في التعامل مع تسليم الأغراض الشخصية في حالات كوارث الطيران.
<input type="checkbox"/>	لا يمكن تجاهل التعامل السليم مع الأغراض الشخصية وإدارتها.
<input type="checkbox"/>	إجراء الترتيبات اللازمة للتحفظ على الممتلكات التي لم يطالب بها أحد لمدة لا تقل عن ١٨ شهرا من تاريخ وقوع الحادث حسب ما يقتضيه القانون.
<input type="checkbox"/>	قام المجلس القومي لسلامة النقل بوضع مبادئ إرشادية لعمليات البحث عن الأمتعة الشخصية في الموقع.
<input type="checkbox"/>	التشاور مع أفراد الأسر بشأن أي نصب تذكارية تتولى شركة الطيران إقامتها، بما في ذلك أي كتابة منقوشة عليها.
<input type="checkbox"/>	دفع تعويض مالي معقول إلى الصليب الأحمر الأمريكي نظير الخدمات التي يقدمها لأفراد الأسر والناقل الجوي والعاملين المساندين
<input type="checkbox"/>	دعم ومعاملة أسر ركاب الرحلات المجانية (وأي ضحايا آخرين للحادث) بنفس الطريقة التي يتم بها دعم ومعاملة أسر ركاب الرحلات غير المجانية.
<input type="checkbox"/>	إذا أجرى المجلس القومي لسلامة النقل جلسات استماع علنية أو أي إجراء مشابه في مكان يقع على بعد أكثر من ٨٠ ميلا من موقع الحادث، كفاءة تمكين أفراد الأسر من متابعته عن طريق بث متزامن في مكان مفتوح للجمهور في مدينتي المغادرة والوجهة للرحلة.
<input type="checkbox"/>	في حالة الحادث الجوي الذي يقع خارج الولايات المتحدة، يقضي قانون الاستثمار والإصلاح للطيران (AIR 21) أنه "في حالة تطوع الناقل الجوي بتقديم المساعدة لمواطني الولايات المتحدة داخل الولايات المتحدة اثر تعرضهم خارج البلاد لحادث تنجم عنه خسارة رئيسية في الأرواح، يقوم الناقل الجوي بالتشاور مع المجلس ووزارة الخارجية بشأن تقديم المساعدة".
<input type="checkbox"/>	إذا أثبتت التحقيقات أن الحادث كان نتيجة عمل إجرامي، بالتنسيق مع مكتب مساعدة الضحايا التابع لمكتب التحقيقات الفيدرالي لترتيب اجتماعات مع أفراد الأسر لبيان حقوقهم بموجب تشريع ضحايا الجرائم الفيدرالية.

مهام دعم الضحايا	
الصليب الأحمر الأمريكي	
<input type="checkbox"/>	نشر فريق للاستجابة الملحة تابع للصليب الأحمر، يتولى قيادة مهام الرعاية الأسرية وإجراءات التعامل مع الكارثة خلال حادث الطيران. ويضطلع هذا الفريق بدعم استجابة الصليب الأحمر الأمريكي المحلي والأشرف على أي مساعدة عفوية يقدمها المتطوعون.

<input type="checkbox"/>	تعيين ممثل للصليب الأحمر لدى مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر بغرض التنسيق والتعامل مع المسائل المتصلة بالصليب الأحمر الأمريكي والطلبات المقدمة من الأسر للحصول على مساعدة.
<input type="checkbox"/>	تنظيم وإدارة المنظمات العديدة والعاملين الذين سيضطعون بتقديم الإرشاد النفسي وخدمات الدعم الديني وغير الديني في إطار عملية المساعدة. إقامة مركز لإدارة شؤون الموظفين بعيدا عن مركز مساعدة الأسر وذلك لمراقبة ورصد وإدارة العاملين (العاملين بأجر والمتطوعين). وتقع أيضا على مركز توزيع الموظفين مسؤولية إعداد نظام شارات للعاملين ومواءمة مهارات العاملين مع الاحتياجات التنظيمية، وتعيين جداول عمل الموظفين، وتوجيه الموظفين المساندين واستخلاص المعلومات منهم ، والتخطيط للأنشطة المستقبلية.
<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> ○ ينبغي إدماج الموارد البشرية المحلية المؤهلة في فريق العاملين بالصليب الأحمر الأمريكي لتقديم الإرشاد النفسي والعاطفي، وتقديم خدمات الغذاء والمساعدة الإدارية وغيرها من خدمات الدعم لأفراد الأسر والمنظمات المساندة. ○ ينبغي تنسيق مهمة الإرشاد النفسي والعاطفي لأفراد الأسر الذين يسافرون إلى مدينة الحادث، مع موظفي الناقل الجوي.
<input type="checkbox"/>	استخدام نظام محاسبي لتسجيل بيانات النفقات بدقة تحت فئات محددة من النفقات لكي يقوم الناقل الجوي بسدادها فيما بعد.
<input type="checkbox"/>	تقييم الاحتياجات والموارد المتاحة لدى الوكالات الأخرى المشاركة في عملية الدعم، والتنسيق معها لضمان استمرار تقديم الدعم العاطفي للعاملين أثناء العملية ولإجراء مقابلات نهاية الخدمة قبل المغادرة.
<input type="checkbox"/>	التواصل مع شركة الطيران في كل مرفق من مرافق العلاج الطبي المساندة لتتبع حالة الضحايا المصابين ولتقديم المساعدة لأسرهم.
<input type="checkbox"/>	التنسيق مع الناقل الجوي لتجهيز أماكن في مركز المساعدة الأسرية تتوفر فيها الخصوصية الملائمة لأجواء الحداد التي تعيش فيها الأسر.
<input type="checkbox"/>	إذا دعت الضرورة، نشر فريق لرعاية الأطفال في إطار الاستجابة الملحة بغرض تنسيق خدمات لرعاية الأطفال في الموقع يتم تقديمها للأسر التي تصطحب أطفالا صغارا معها.
<input type="checkbox"/>	إذا دعت الضرورة، نشر فريق استجابة للرعاية الروحية لتنسيق الرعاية الروحية في الموقع.
<input type="checkbox"/>	إذا رغبت الأسر في ذلك، التنسيق لترتيب مراسم تأبين مناسبة مشتركة بين الديانات خلال الأيام القليلة التالية لوقوع الحادث.
<input type="checkbox"/>	إذا اقتضت الضرورة، إقامة مراسم تأبين لدى دفن أي رفات لا يتم التعرف عليه في المستقبل.
<input type="checkbox"/>	إحالة الأسر بناء على طلبها إلى أخصائيين في الصحة العقلية وجماعات الدعم الموجودة في المنطقة المحلية التي تقيم فيها الأسرة
<input type="checkbox"/>	إذا دعت الحاجة لذلك، تقديم أي دعم إضافي لذوي الاحتياجات الخاصة المتضررين أو أي مجموعة مختلفة ديمغرافيا أو ثقافيا.

مهام دعم الضحايا - خدمات التعرف على الضحايا	
وزارة الصحة والخدمات الإنسانية	
مساعد الوزير للتأهب والاستجابة	
<input type="checkbox"/>	عند وقوع الحادث، وفي أعقاب تلقي إخطار بذلك من المجلس القومي لسلامة النقل، تنشيط النظام الطبي الوطني للكوارث، وتجهيز أعضاء فريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث، والإمدادات والمعدات اللازمة للمساعدة في عمليات التعرف على الضحايا.
<input type="checkbox"/>	تعيين ممثل لدى مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر لتولي المهام المتصلة بفريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث.

<input type="checkbox"/>	تعيين أعضاء فريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث الضروري لمساعدة الفاحص الطبي في التعرف على الضحايا والاضطلاع بخدمات دفن الموتى. ويتحدد شكل الفريق والمهارات المطلوبة من خلال تفاصيل الحادث وقدرات الفاحص الطبي المحلي.
<input type="checkbox"/>	اتباع إجراءات التشغيل الموحدة لفريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث في حالات تفعيلها من جانب المجلس القومي لسلامة الطيران".
<input type="checkbox"/>	عند الاقتضاء، توفير مشرحة ووحدة تشريح متنقلة بالإضافة إلى المعدات والإمدادات الضرورية لتعزيز قدرات الفاحص الطبي المحلي.
<input type="checkbox"/>	تتبع عملية وصول سجلات ما قبل الوفاة الخاصة بالضحايا المتوفين، بما في ذلك بيانات الأسنان والحامض النووي والبيانات الطبية، لضمان تسلم جميع السجلات. وفي حالة عدم تسلمها، يتم اتخاذ الخطوات اللازمة للحصول على السجلات وصور الأشعة.
<input type="checkbox"/>	الاستعانة باستبيان موحد لجمع معلومات ما قبل الوفاة، واستمارة لتحديد كيفية التصرف في رفات المتوفين. ويمكن تعديل هذه الاستمارة لتأخذ في الاعتبار متطلبات الفاحص الطبي المحلي ومتطلبات الولاية. ويتم استخدام استمارة التصرف في رفات المتوفين للحصول على توجيهات من أدنى الأقارب الشرعيين بشأن ما يرغب/ترغب في أن يقوم به الفاحص الطبي إزاء الرفات الذي قد يتضح لاحقاً أنه لراكب من أفراد أسرته. والمعلومات التي يتم جمعها من أفراد الأسر سرية للغاية لا يجوز التصرف فيها إلا من جانب الفاحص الطبي.
<input type="checkbox"/>	الاستعانة بفريق مدرب تدريباً خاصاً، تابع لمركز المساعدة الأسرية، لإجراء مقابلات مع أفراد الأسر سواء الموجودين أو غير الموجودين في الموقع، للحصول منهم على معلومات ما قبل الوفاة للمساعدة في التعرف على المتوفين فضلاً عن معلومات بشأن التصرف في الرفات.
<input type="checkbox"/>	التسيق مع الفاحص الطبي لكي يضم إلى عملية المشرحة العاملين الذين يقدمون مساعدة لمكتب الفاحص الطبي.
<input type="checkbox"/>	عند الضرورة، مساعدة الفاحص الطبي في إبلاغ أفراد الأسر بأي نتائج إيجابية في التعرف على المتوفين، بما في ذلك شرح الكيفية التي تم بها التعرف عليهم.
<input type="checkbox"/>	التحقق من صحة سلسلة التحفظ من خلال القيام بمراجعة الوثائق وفحص الرفات قبل تسليمها لمتعهد مراسم الدفن المكلف للقيام بهذه المهمة.
<input type="checkbox"/>	مساعدة الفاحص الطبي في تجميع الرفات بعد عملية التعرف عليه. ويمكن أن يحدث ذلك بعد أسابيع أو شهور من وقوع الحادث.
<input type="checkbox"/>	الاستعانة بالمقابلات المجرى لجمع معلومات ما قبل الوفاة لتزويد المجلس القومي لسلامة النقل بمعلومات الاتصال الخاصة بأقرب الأقرين (الأسماء والعناوين وأرقام الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني)، فضلاً عن صلتهم بالضحايا.

مهام دعم الضحايا (عند الاقتضاء)

وزارة الدفاع (عند الاقتضاء)

<input type="checkbox"/>	إتاحة استخدام المنشآت العسكرية مثل مركز تشارلز ك. كارسون لشؤون حفظ الجثث، الكائن بقاعدة دوفر الجوية، لدعم عمليات حفظ الجثث.
<input type="checkbox"/>	توفير موارد من مكتب الفاحص الطبي بالقوات المسلحة ومختبر تحديد الهوية عن طريق الحامض النووي التابع للقوات المسلحة، بغرض المساعدة في الجهود المبذولة للتعرف على الضحايا وإجراء اختبارات مضاهاة الحامض النووي على العينات المقدمة من الفاحص الطبي. ويجوز دعوة موظفي المكتب والمختبر للسفر إلى موقع الحادث للمساعدة في عمليات التعرف على الضحايا.

توفير السجلات الطبية وسجلات الأسنان وعينات من الحامض النووي للركاب المصابين إصابات مميتة الذين قد تتوفر معلومات قبل الوفاة الخاصة بهم إذا كانوا من العسكريين المنخرطين في الخدمة الفعلية أو المتقاعدين.

مهام دعم الضحايا - مساعدة أسر الضحايا الأجانب (عند الاقتضاء)

وزارة الخارجية

تعيين ممثل لدى مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر لتنسيق المسائل المتصلة بوزارة الخارجية مع الأعضاء الآخرين من موظفي مركز العمليات. المساعدة في الحصول من الأسر الأجنبية على السجلات الطبية وسجلات الأسنان وعينات مرجعية من الحامض النووي. والاستجابة للطلبات المقدمة للأسر بشأن الحصول على مساعدة حسب الاقتضاء. توفير المزيد من الموظفين حسب الحاجة لحوادث الطائرات التي تمس أعداد كبيرة من الركاب الأجانب، وخاصة في حالة الرحلات الدولية.

إرسال إخطارات رسمية إلى الحكومات الأجنبية التي أصيب مواطنوها في واقعة الطيران. ويجري القيام بتلك الإخطارات بعد الحصول من الناقل الجوي على المعلومات الضرورية عن الركاب الأجانب.

مساعدة الناقل الجوي في إبلاغ مواطني الولايات المتحدة المقيمين أو المسافرين خارج الولايات المتحدة بتعرض أحد أفراد أسرهم في لحادث طيران.

تقديم خدمات الترجمة التحريرية والشفهية (عن طريق موظفي وزارة الخارجية أو متعاقدين) لتسهيل الاتصالات مع أسر الضحايا ومع كافة الأطراف المهتمة. وفيما يتصل بالإحاطات المخصصة للأسر في مركز المساعدة الأسرية أو أي مكان مشابه أو لأغراض أي نشاط مماثل، توفير خدمات الترجمة الفورية بعدة لغات حسب الاقتضاء.

مساعدة الناقل الجوي وموظفي الدعم الفيدراليين والأطراف المعنية الأخرى في البقاء على اتصال بالأسر الأجنبية التي لم تسافر إلى الولايات المتحدة.

مساعدة موظفي الناقل الجوي الأجنبي وأسر الضحايا الأجانب في الدخول إلى الولايات المتحدة وفي منح وتمديد التأشيرات لمقدمي الطلبات المؤهلين.

تسهيل الخدمات القنصلية وخدمات الجمارك الضرورية لإعادة رفات المتوفين وأمتعتهم الشخصية إلى بلد الوجهة.

مساعدة الفاحص الطبي في الحصول على المعلومات الضرورية عن الضحايا الأجانب لاستيفاء شهادات الوفاة.

مهام دعم الضحايا - الاتصالات (عند الاقتضاء)

وزارة الأمن القومي/ الوكالة الفيدرالية لإدارة الطوارئ

تعيين ممثل لدى مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر ليتولى التنسيق مع المسؤولين المحليين ومسؤولي الولاية بشأن المسائل المتصلة بإدارة الطوارئ.

توفير وسائل لنقل الصوت والبيانات لتيسير الاتصال من مكان الحادث مع مركز اتصالات المجلس القومي لسلامة النقل.

تعيين موظفين، بناء على طلب من مكتب الشؤون العامة بالمجلس القومي لسلامة النقل، للمساعدة في نشر المعلومات لوسائل الإعلام، بما يشمل المساعدة في إنشاء مراكز لدعم وسائل الإعلام الخارجية وتزويدها بالموظفين في موقع الحادث، وفي عنبر الحطام، ومركز عمليات دعم الأسر، والمطار وغير ذلك من الأماكن التي تسترعي اهتمام وسائل الإعلام.

مهام دعم الضحايا - مساعدة ضحايا الجرائم (عند الاقتضاء)	
وزارة العدل	
<input type="checkbox"/>	تزويد المجلس القومي لسلامة النقل، بناء على طلب منه، بفريق للتحقيق في الكوارث من مكتب التحقيقات الفيدرالي مزود بعدد كاف من الموظفين للحصول على بصمات أصابع المتوفين في حادث الطائرة. ويقوم الفريق بالعمل في موقع المشرحة مع الفاحص الطبي ومع فريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث.
<input type="checkbox"/>	تزويد المجلس القومي لسلامة النقل، عند الطلب، بأحد أفرقة الاستجابة المعنية بتوفير الأدلة وغير ذلك من الموارد المختبرية الأخرى للمساعدة في عمليات استرجاع جثث الضحايا، بإشراف الفاحص الطبي.
<input type="checkbox"/>	تزويد المجلس القومي لسلامة الطيران، عند الطلب، بأعضاء من مكتب فريق الانتشار السريع لمساعدة الضحايا وذلك بغرض مد يد العون لمكتب المساعدة في حوادث النقل التابع للمجلس في الحالات الفريدة مثل الاستجابات المتزامنة للحوادث.
<input type="checkbox"/>	<p>يتم تنفيذ المسؤوليات التالية فقط في حالة الإعلان رسمياً أن كارثة الناقل الجوي كانت عملاً إجرامياً:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ تنسيق المساعدة الفيدرالية والقيام بدور همزة الوصل بين الناقل الجوي وأفراد الأسر. تعيين ممثل لدى مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر وذلك للتنسيق مع الأعضاء الآخرين بمركز العمليات بشأن المسائل المتصلة بوزارة العدل. ○ إبلاغ أفراد الأسر برقم الهاتف المجاني الخاص بمكتب التحقيقات الفيدرالي وذلك للحصول على المعلومات بشأن استرجاع جثث الضحايا والتعرف عليهم، والتحقيق في الحادث غير ذلك من الأمور التي تهم الأسر. ويتم تقديم هذا الرقم للأسر عادة أثناء الإحاطة الأسرية الأولى مع تكرار العملية في الإحاطات اللاحقة. التنسيق مع الناقل الجوي لإبلاغ الأسر، التي لا تسافر إلى مدينة الحادث، من خلال ممثليها المعتمدين لدى الناقل، برقم الهاتف المجاني. ○ إنشاء صفحة خاصة على شبكة الانترنت لتمكين أسر الضحايا من تبادل آخر المستجدات والبقاء على اتصال مع أسر الضحايا طيلة فترة التحقيق. ○ الاشتراك مع الناقل الجوي في استعراض الموارد اللوجستية المطلوبة لدعم الأسر، مع إيلاء اعتبار خاص لمسائل الأمن وجودة الغرف والمرافق، واحترام خصوصية أفراد الأسر. ○ الإشراف على تأسيس وإدارة مركز العمليات المشتركة لمساعدة الأسر ومركز المساعدة الأسرية. وترد المعلومات المتصلة بإدارة مركز المساعدة الأسرية في المرفق (ب). ○ تكوين مركز للعمليات المشتركة لدعم الأسر من خلال إدماج المسؤولين في الحكومة المحلية والفيدرالية وموظفي شركة الطيران في فريق واحد، وذلك بغرض تنسيق الخدمات والأنشطة المخصصة لأسر الضحايا. ○ مساعدة الناقل الجوي، عند الطلب، في العثور على أدنى الأقارب الذين لم يتم إبلاغهم بتعرض أحد أفراد أسرتهم للحادث. ○ عقد اجتماعات يومية للتنسيق مع الناقل الجوي وممثلي الحكومة المحلية والفيدرالية وذلك لاستعراض الأنشطة اليومية وحل المشكلات التي تطرأ في بعض المجالات، وتنسيق عمليات وأنشطة دعم الأسر في المستقبل. للاطلاع على المعلومات المطلوبة في اجتماعات التنسيق اليومية، أنظر المرفق (دال). ○ تقديم وتنسيق الإحاطات الأسرية إلى الأسر المتواجدة في موقع الحادث وتلك التي تبقى في موطنها. تنظيم إحاطات فردية للأسر في مركز العمليات. وتنظيم إحاطات للأسر خارج الموقع من خلال المحادثات الهاتفية متعددة الأطراف. ○ تزويد أفراد الأسر بمعلومات بشأن حقوقهم والخدمات المتاحة لهم بوصفهم ضحايا لجريمة فيدرالية. ○ البقاء على اتصال بأفراد الأسر لإطلاعهم على سير التحقيق ولمواصلة تلبية احتياجاتهم.

المرفق (ح) الأسئلة المتكررة

الاستفسارات الخاصة بقائمة الركاب

من الذي يمكنه طلب الحصول على قائمة الركاب؟

من وجهة النظر القانونية، المجلس القومي لسلامة النقل هو الجهة الوحيدة التي يُلزم الناقل الجوي بتزويدها بنسخة من قائمة الركاب. وإذا كانت الكارثة تمس جزءا من رحلة تقع آخر نقطة إقلاع أو أول نقطة وصول لها في الولايات المتحدة، فيجب على الناقل الجوي تسليم نسخة من قائمة الركاب إلى وزارة الخارجية في غضون ثلاث ساعات من وقوع الحادث.

متى يجب علي تقديم نسخة من قائمة الركاب؟

تسلم نسخة من قائمة الركاب إلى المجلس القومي لسلامة النقل عند الطلب. ويُرجى التأكد من أن النسخة النهائية للقائمة تحمل علامات تميزها بسهولة عن النسخ الأخرى. ومن المهم وضع إشارات على شاكلة "النسخة الأولى" "النسخة الثانية" أو أي توصيف آخر (مثلا وضع ختم يحدد التاريخ والوقت) لتفادي الالتباس.

ما العمل إذا طلبت إدارة أمن النقل أو أحد أفراد شرطة المطار الحصول على القائمة؟

في أعقاب أحداث ٩/١١/٢٠٠١، اتفق المجلس القومي لسلامة الطيران والناقلون الجويون على أنه يجوز للناقلين الجويين إعطاء نسخة من قائمة الركاب إلى وكيل اتصال المطار (ALA) التابع للمجلس القومي لسلامة النقل في كل مطارات الولايات المتحدة. ويقوم هذا الوكيل بعدها بتوزيع نسخ القائمة إلى الوكالات حسب الاقتضاء. وإذا لم تكن على علم بمن يكون الوكيل الخاص بك، يُرجى مخاطبة المكتب المحلي للمجلس القومي لسلامة النقل أو دائرة الشرطة بالمطار.

هل تحتاج إدارة مطافئ المطار إلى نسخة من قائمة الركاب؟

إدارة المطافئ ملزمة بمعرفة عدد الركاب وعدد أفراد الطاقم وهي كذلك ملزمة بأن تُعطي بيان البضائع المشحونة. لكن الناقل الجوي غير ملزم قانونيا بإعطاء قائمة الركاب لإدارة الإطفاء.

هل يقوم المجلس القومي لسلامة النقل بإفشاء قائمة الركاب لوسائل الإعلام؟

لا يقوم المجلس القومي لسلامة النقل أبدا بإفشاء قائمة الركاب لوسائل الإعلام.

إذا تعرضت طائرة ناقل جوي من الولايات المتحدة لحادث في الخارج، هل يتوجب علي إعطاء نسخة من قائمة الركاب إلى المجلس القومي لسلامة النقل؟

في هذه الحالة، يتوجب على الناقل الجوي الأمريكي بموجب القانون تقديم نسخة من قائمة الركاب إلى وزارة الخارجية في غضون ثلاث ساعات من وقوع الحادث. وقد يطلب المجلس القومي لسلامة النقل هو الآخر الحصول على نسخة من القائمة.

أنتعرض لمشاكل مع وكالات تعتقد أن لديها الحق في الحصول على نسخة من قائمة الركاب. هل يمكن للمجلس القومي لسلامة النقل مساعدتي؟

يُرجى الاتصال بمكتب المساعدة في كوارث النقل بالمجلس القومي لسلامة النقل على الهاتف ٨٥١٦-٣١٤ (٢٠٢) وسيتم تكليف موظف مختص بمساعدتك.

الناقلون الجويون

من هم الأشخاص الذين يشكلون أفراد الأسرة؟ هل يوجد تعريف محدد لذلك؟

يحدد القانون الفيدرالي والقانون الولائي في الولايات المتحدة من هم الأفراد الذين تتألف منهم الأسرة للإغراض القانونية. وقد تتباين هذه التعريفات القانونية من ولاية إلى أخرى. ويتضمن التعريف التقليدي الزوج/الزوجة، والأطفال، والأم، والأب، والأخ والأخت. وقد شاعت في

السنوات الأخيرة مصطلحات مثل "زوج الأم/زوجة الأب" و"الأخوة غير الأشقاء" و"شركاء الحياة" في تعريف بعض أشكال العلاقات الأسرية. ولكي يقوم الناقل الجوي بتقديم الدعم والمساعدة لضحايا وأسرههم، ينبغي أن يكون مستعداً للعمل مع أنواع مختلفة من الحالات الأسرية.

يحتاج الناقل الجوي خلال الساعات الأولى من وقوع كارثة الطيران إلى التحقق من عدد كبير من المعلومات بشأن الركاب. ما هي المعلومات التي ينبغي تقديمها إلى أفراد الأسرة إذا اتصلوا في أثناء عملية التحقق؟

يجب أن يتصل الناقل الجوي بأسرة الضحية بأسرع ما يمكن عقب وقوع حادث طائرة. وفي بعض الأحيان، قد يتصل أحد أفراد الأسرة بالناقل الجوي قبل أن يتمكن الناقل من الاتصال بالأسرة. وعندما تطلب الأسرة ذلك، يجب على الناقل الجوي إفادتها عما إذا كان اسم الراكب المستفسر عنه من بين الأسماء التي تتضمنها القائمة الأولية للرحلة المتعرضة للحادثة (كما ينص على ذلك قانون الاستثمار والإصلاح للطيران AIR21، انظر المرفق (أ)).

هل يتوجب على الناقل الجوي الاتصال بأي من أفراد الأسرة الآخرين؟

إذا كان عضو الأسرة الذي تم الاتصال به في البداية غير قادر على فهم المعلومات التي يقدمها الناقل الجوي، فقد يكون من الضروري إبلاغ أحد أفراد الأسرة الآخرين. ووجود فرد آخر من أفراد الأسرة قد يكون مفيداً في المساعدة في حالات أخرى، مثلاً عند ما تكون الأسرة غير ناطقة بالإنكليزية.

هل توجد شروط من جانب الناقل الجوي لإبلاغ وسائل الإعلام بأسماء الركاب وطاقتهم الطائرة؟

ليس هناك ما يلزم الناقل الجوي بنشر أسماء الركاب والطاقم لوسائل الإعلام. بيد أنه ينبغي إطلاع وسائل الإعلام على عدد الأسر التي تم إبلاغها خلال المرحلة الأولية لعملية الإبلاغ. ولكن عندما يفرغ الناقل الجوي من عملية الإبلاغ لأسر الضحايا والطاقم، يُحبذ حصوله على تقدير للمدة المطلوبة لكي تتمكن الأسر من الاتصال بأفرادها الآخرين. وينبغي مراعاة تأخير إعلان الأسماء حتى يتم الاتصال بأفراد الأسرة الآخرين.

كم مرة ينبغي للناقل الجوي إطلاع أفراد الأسر على التقدم المحرز فيما يتصل بسير أنشطة المرحلة التمهيدية؟

ينبغي الاتصال بأفراد الأسر بانتظام، حتى لو لم تكن هناك معلومات جديدة. وإذا أخطرت الناقل الجوي أحد أفراد الأسرة بأنه سيعاود الاتصال به في وقت محدد، فينبغي إجراء هذا الاتصال في الموعد المذكور. ولكن بمجرد وصول المجلس القومي لسلامة النقل والأسر إلى مركز المساعدة الأسرية، يقوم المجلس بالتخطيط لعقد إحاطات منتظمة في تواريخ يحددها هو.

هل هناك أي خطوات يستطيع الناقل الجوي أن يتخذها من أجل تقييد عدد الاستفسارات التي ترد عبر الهاتف في أعقاب وقوع كارثة؟

يجب على الناقل الجوي، عندما يزود وسائل الإعلام برقم الهاتف المجاني، أن يشدد على أن هذا الرقم مخصص فقط لأفراد الأسر والأصدقاء الذين لديهم ما يدفع للاعتقاد بأن أحد أحبائهم كان على متن الطائرة التي تعرضت للحادثة. وينبغي للناقل الجوي أن يطلب من وسائل الإعلام مواصلة تسليط الضوء على اسم الناقل الجوي، ورقم الرحلة و/أو الرقم المخصص للرحلة في إطار ترتيب تبادل الرموز، ومطار المغادرة والربط والوجهة النهائية، وذلك بغرض تفادي التشويش والتضليل الإعلامي، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى خفض عدد المكالمات.

أما فيما يخص موظفي الناقل الجوي، فينبغي للناقل أن يستعين بنظام داخلي للاتصال بمنزلهم. فبعد وقوع الحادث، ينبغي إخطار أفراد الطاقم والموظفين الآخرين بالحادثة من خلال شبكة الاتصالات الداخلية للشركة. ويجب أن يُطلب منهم الاتصال بمنزلهم وطمأننة أفراد أسرهم.

هل توجد أي اعتبارات خاصة لأفراد الأسر الذين يسافرون إلى موقع الحادث؟

الناقل الجوي ملزم قانونياً بأن يكفل توفير نقل أفراد الأسر إلى مدينة وقوع الحادث وتلبية احتياجاتهم العاجلة الأخرى، مثل المأوى. ويجب على الناقل الجوي أن ينظر بتعاطف في الطلبات المتصلة بسفر أكثر من واحد من أفراد الأسرة أو أحد الأشخاص ممن ليسوا من أفراد الأسرة إلى مدينة وقوع الحادث. وينبغي بكل السبل الممكنة تفادي سفر أحد أفراد الأسرة بمفرده إلى مدينة الحادث.

وقد يطلب بعض أفراد الأسر السفر إلى مدينة وقوع الحادث عن طريق ناقل جوي بديل أو بنوع من الطائرات مختلف عن نوع الطائرة التي تعرضت للحادث أو بوسيلة بديلة (سيارة مستأجرة أو حافلة أو قطار على سبيل المثال). وينبغي للناقل الجوي أن يحاول تلبية هذه الطلبات.

ما هي أنواع التدريب التي يمكن أن تساعد في تعليم موظفي الناقل الجوي كيفية مساعدة الأسر في أعقاب وقوع الحوادث؟

يعمل الناقلون الجويون على تدريب الموظفين والوكلاء الذين تقع عليهم مسؤولية مساعدة الناجين وأفراد الأسر في أعقاب الحوادث. وينبغي شحذ وعي الموظفين فيما يتصل بعدد من المجالات، منها مختلف جوانب رد الفعل الجسماني والعاطفي إزاء الصدمة النفسية، وحاجة الأسر

والضحايا إلى الحصول على المعلومات الصحيحة في حينها، وتباين الاحتياجات بتباين الفئة السكانية، وأهمية إظهار الشفقة وتجنب إصدار أحكام أخلاقية عند تقديم الدعم في هذه الفترة الحرجة والمعقدة.

ونظرا لأن الموظفين قد يتعرضون خلال عملية الاستجابة لردود فعل تنم عن ضغوط جسمانية ونفسية، ينبغي أن يشمل التدريب سبل العناية بأنفسهم أثناء وبعد الاستجابة. وينبغي أيضا أن يتناول التدريب كيفية دعم زملائهم الذين قد يعانون صعوبات، فضلا عن كيفية التوقف عن أداء المهام المتصلة بالاستجابة للحادث والانتقال بكفاءة إلى مهامهم العادية. والتدريب السنوي المتكرر يحافظ على المهارات ومستوي التأهب.

فضلا عن ذلك، يقوم مكتب المساعدة في كوارث النقل بالمجلس القومي لسلامة النقل بعقد دورات تدريبية في مركز التدريب التابع للمجلس حول عدد من المواضيع المتصلة بالمساعدة الأسرية. ويمكن الحصول على المزيد من المعلومات بشأن مركز تدريب المجلس القومي لسلامة النقل على الموقع الإلكتروني: www.nts.gov/TC.

هل يحتاج الناقل الجوي إلى تسجيل خطة للمساعدة الأسرية؟

لابد لجميع الناقلين الجويين من تقديم تأكيداتهم لكل من المجلس القومي لسلامة النقل ووزارة النقل الاتحادية. وتُرسل التأكيدات إلى مكتب المساعدة في كوارث النقل، المجلس القومي لسلامة النقل: 490 L'Enfant Plaza East, S.W., Washington, D.C., 20594. فاكس رقم: 314-6638 (202)، هاتف رقم: 314-6185 (202)، بريد الكتروني: assistance@nts.gov.

ما هي المسائل التي ينبغي أن ينظر فيها الناقل الجوي عند تعامله مع الأضرار الشخصية؟

نظرا لما يمكن أن يتعرض له موظفو الناقل الجوي من أضرار جسمانية وآثار نفسية نتيجة لعملية العثور على الأمتعة الشخصية والتعامل معها، ، يوصى بشدة بأن تتم الاستعانة بطرف ثالث يتمتع بالكفاءة المهنية للقيام بهذه المهمة.

ويحتاج الناقل الجوي إلى السماح لأفراد الأسرة بمشاهدة الأمتعة الشخصية غير المرتبطة براكب محدد. ويمكن أن يتم ذلك من خلال كتالوج أو قرص الكتروني مدمج يحتوي على صور الأمتعة. ويمكن إيداع طلبات استعادة الأمتعة الشخصية لدى الناقل الجوي أو الطرف الثالث التجاري.

والناقلون الجويون ملزمون بالحفاظ على الأضرار الشخصية غير المرتبطة براكب محدد بحوزتهم لفترة لا تقل عن ١٨ شهرا من تاريخ الحادث. ويوصى بإبلاغ أفراد الأسر قبل تدمير الأضرار الشخصية التي لا تزال بحوزة الناقل الجوي، مما يتيح لهم فرصة أخيرة للمطالبة بأي أضرار لم يطالب بها أحد في السابق.

وقد قام المجلس القومي لسلامة النقل وفريق توفير الأدلة بإعداد مادة إرشادية تتناول "أفضل الممارسات" في مجال مسح الأضرار الشخصية والبحث عنها في موقع الحادث. ويمكن الحصول على نسخة منها في مكتب المساعدة في كوارث النقل التابع للمجلس القومي لسلامة النقل.

كيف ينبغي للناقل الجوي التخطيط لوقف عملية تعبئة جهوده في إطار الاستجابة للمساعدة الأسرية؟

وفقا لإجراءات إدارة الكوارث المشتركة، ينبغي لمسؤولي المساعدة الأسرية لدى الناقل الجوي التخطيط لعملية إيقاف التعبئة عند بداية الاستجابة. والتخطيط لوقف أنشطة الاستجابة يتيح للمسؤولين والموظفين تركيز جهودهم على الاستجابة وهم على علم مسبق بتاريخ انتهاء هذه المهمة. ونظرا لأن الاستجابة لا بد لها في نهاية الأمر أن تتوقف يوما ما، فإن معرفة كيفية إغلاق الاستجابة بصفة نهائية أمر ضروري لكفاءة الاستجابة بصفة عامة.

ما هي التغييرات التي طرأت على قانون مساعدة الأسر في كوارث الطيران نتيجة لقانون الاستثمار والإصلاح للطيران (AIR 21) وقانون

إعادة التصريح (Vision 100)؟

عملا بقانون الاستثمار والإصلاح (AIR21):

- تم تمديد المدة التي يُحظر فيها على المحامين ووكلائهم عرض خدماتهم من ٣٠ يوما إلى ٤٥ يوما بعد الحادث.
- لا يجوز للسلطات الإقليمية حظر استخدام خدمات الصحة العقلية والإرشاد النفسي لمدة ٣٠ يوما بعد وقوع الحادث. ويجوز للمجلس القومي لسلامة النقل تمديد هذه المدة لفترة أخرى قدرها ثلاثون يوما عند الضرورة.
- التأكيد بأن يقوم الناقل الجوي بإفادة الأسرة "إذا طلبت ذلك" عما إذا كان اسم الراكب موجود على قائمة الركاب الأولية للرحلة التي تعرضت للحادث.
- التأكيد بأن يقوم الناقل الجوي بتوفير قدر كاف من التدريب على تقديم المساعدة الأسرية لموظفيه ووكلائه.

- إذا تطوع الناقل الجوي بتقديم المساعدة لمواطني الولايات المتحدة داخل الولايات المتحدة اثر تعرضهم خارج البلاد لحادث تنجم عنه خسارة رئيسية في الأرواح، التأكيد بقيام الناقل الجوي بالتشاور مع المجلس القومي لسلامة النقل ووزارة الخارجية.

أما قانون إعادة التصريح (Vision 100)، فيقضي بما يلي:

- فرض شروط وإجراءات يتوجب على الناقل الجوي التقيد بها عند التعامل مع ممتلكات غير حكومية تضررت أو تحطمت خلال حادث طيران.
- وضع خطوط واضحة للتخاطب بين مالك الأرض/ العقار والجهة الضامنة للناقل الجوي.
- إذا أجري المجلس القومي لسلامة النقل جلسات استماع علنية أو أي إجراء مشابه في مكان يقع على بعد أكثر من ٨٠ ميلا من موقع الحادث، يكفل الناقل الجوي إمكانية متابعة هذا الإجراء إلكترونيا بصورة متزامنة، وفي مكان مفتوح للجمهور في مدينة المغادرة ومدينة الوجهة لرحلة الناقل الجوي (إذا كانت هذه المدينة تقع في الولايات المتحدة).

الصليب الأحمر الأمريكي

لماذا وقع الاختيار على الصليب الأحمر الأمريكي؟

اختار المجلس القومي لسلامة النقل الصليب الأحمر الأمريكي نظرا لاستيفائه للشروط المنصوص عليها في التشريع، بأن تكون المنظمة منظمة مستقلة لا تستهدف الربح ويكون لديها خبرة في التعامل مع الكوارث والتواصل مع الأسر في مرحلة ما بعد الصدمة.

ما هو فريق الاستجابة الملحة؟

يقوم الفرع المحلي للصليب الأحمر الأمريكي في مدينة الحادث باستهلال إجراءات الاستجابة المقدمة من الصليب الأحمر الأمريكي وفقا للتخطيط المحلي. ويجوز لفروع الصليب الأحمر الأمريكي في المنطقة المحيطة دعم هذه الأنشطة حسب الاقتضاء. ويتألف فريق الاستجابة الملحة من اختصاصيين من ذوي الخبرة والتدريب في إدارة الكوارث تابعين للصليب الأحمر الأمريكي، يمكن حشدهم في غضون أربع ساعات للسفر إلى مدينة الحادث بغرض تعزيز استجابة الفرع المحلي للصليب الأحمر الأمريكي.

هل يُشترط على الناقل الجوي أن يجتمع بالصليب الأحمر الأمريكي قبل وقوع الحادث؟

الناقل الجوي غير مكلف بمقابلة الصليب الأحمر الأمريكي قبل وقوع الكارثة. ومع ذلك، من المهم أن تقوم إدارة المحطة المحلية للناقل الجوي وفروع الصليب الأحمر الأمريكي بتنسيق أنشطتهم على صعيد التخطيط المحلي عند الاقتضاء، بما يكفل معرفة كل فريق لخطط الفريق الآخر. ومن شأن ذلك أن يعزز تنسيق الاستجابة الفورية. كما أن عقد اجتماع سنوي يمكنه إزالة أي سوء فهم أو لبس حول تقديم الخدمات.

ما هي الخدمات الأخرى التي يمكن أن يقدمها الصليب الأحمر الأمريكي إلى الناقل الجوي، وإلى أفراد الأسر والمجتمع المحلي الذي تقع فيه الكارثة؟

يستطيع الصليب الأحمر الأمريكي أن يقدم خدمات الإرشاد النفسي إلى الوكالات المحلية، وموظفي الناقل الجوي، وأعضاء الأسر. وإذا دعت الحاجة، يمكنه أن يساعد في إحالة أفراد الأسر لتلقي المزيد من خدمات الصحة العقلية.

ويضم فريق الاستجابة الملحة فريقين متخصصين هما فريق الاستجابة الملحة لرعاية الأطفال (CRC) وفريق الاستجابة للرعاية المعنوية (SRT). والفريق الأول يقوم بنشر مهنين مختصين برعاية الأطفال في حالات الكوارث لتقديم رعاية متخصصة للأطفال، ويتم ذلك عادة في مركز المساعدة الأسرية. أما الفريق الثاني فيتولى نشر مهنين مدربين من ذوي الخبرة في الرعاية الروحية تتمثل مهمتهم في تقديم وتنسيق ومتابعة خدمات الرعاية الروحية.

كيف يتفاعل مقدمو الخدمات الآخرون مع الصليب الأحمر الأمريكي؟

يتولى الصليب الأحمر الأمريكي مسؤولية إنشاء مركز شؤون الموظفين بغرض كفاءة الاستخدام الأمثل لكافة الموارد المتاحة. ويمكن لمقدمي الخدمات، إذا رغبوا في تقديم المساعدة، الاتصال مسبقا بالصليب الأحمر الأمريكي من خلال الفرع المحلي للصليب الأحمر الأمريكي في مناطقهم.

ويمكن للصليب الأحمر الأمريكي كذلك المساعدة في تسيير شؤون "المتطوعين العفويين" الذين كثيرا ما يهيئون لعرض خدماتهم عند وقوع الحوادث.

وزارة خارجية الولايات المتحدة

ما هو دور وزارة الخارجية الأمريكية أثناء كوارث الطيران التي تقع في الولايات المتحدة أو في أراضيها الإقليمية (سواء كان الناقل الجوي محليا أو أجنبيا)؟

تقع على وزارة الخارجية الأمريكية مسؤولية الإبلاغ الرسمي للحكومات الأجنبية التي يتعرض مواطنون من رعاياها لكارثة طيران. وتحدث عملية الإبلاغ بعد الحصول على المعلومات الخاصة بالركاب الأجانب من الناقل الجوي. ويمكن للوزارة كذلك مساعدة الناقل الجوي بإبلاغ مواطني الولايات المتحدة المسافرين أو المقيمين خارج الولايات المتحدة بتعرض أحد أفراد أسرهم لحادث طيران.

وفي حالة الناقل الجوي الأجنبي، تستطيع وزارة الخارجية المساعدة عن طريق تنبيه دائرة الهجرة والجمارك بالولايات المتحدة USCIS أن فريقا من الشركة في طريقه إلى مدينة وقوع الحادث. وتستطيع مساعدة الناقل الجوي الأجنبي في الحصول على التأشيرات أو الوثائق الأخرى المطلوبة لدخول الولايات المتحدة. ويمكن أيضا تقديم المساعدة إلى أفراد الأسر وهم في طريقهم إلى مدينة وقوع الحادث. وتعمل وزارة الخارجية مع الهجرة والجمارك لتكفل دخول هذه الأسر إلى الولايات المتحدة دون تأخير وبصورة مهنية وإنسانية.

ويمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات بشأن أدوار ومسؤوليات وزارة الخارجية على الموقع الشبكي <http://www.state.gov/documents/organization/86830.pdf>.

مركز المساعدة الأسرية

ما هو الفرق بين مركز استقبال أصدقاء وأسرة الركاب ومركز المساعدة الأسرية؟

تقع مراكز استقبال أصدقاء وأسرة الركاب في مطارات الوصول والمغادرة وهي أماكن مؤقتة يجتمع فيه أفراد الأسر لحين إقامة مركز المساعدة الأسرية. ويقع مركز المساعدة الأسرية في أحد الفنادق أو المرافق المشابهة في مدينة الحادث. ومركز المساعدة الأسرية هو المكان الذي تتجمع فيه الأسر للحصول على المعلومات والمساعدة خلال المراحل الأولى لعملية الاستجابة للحادث.

من المسؤول عن مركز المساعدة الأسرية؟

الناقل الجوي مسؤول عن توفير أحد المرافق لاستيعاب كافة أفراد الأسر المسافرين إلى مدينة وقوع الحادث وتحمل أي نفقات تشغيلية معقولة مرتبطة بذلك. وتعمل الوكالات التي تقدم الدعم والخدمات إلى الأسر جنبا إلى جنب للتأكد من تقديم المساعدة المطلوبة. وتقع على المجلس القومي لسلامة النقل مسؤولية الأشراف العام على سير العمل بسلاسة في مركز المساعدة الأسرية، غير أنه يعتمد على تعاون ودعم كافة المنظمات المساهمة.

كيف يتم إدماج المهنيين وغيرهم من وكالات تقديم الخدمات الموجودة على الصعيد المجتمعي المحلي؟

تم تكليف الصليب الأحمر الأمريكي، بوصفه منظمة لا تستهدف الربح، بمسؤولية رعاية الأسر وتقديم خدمات الإرشاد النفسي. وهو يتولى بهذه الصفة إدارة تعيين وتدريب ودعم المتطوعين، بمن فيهم المتطوعون من المجتمع المحلي، وذلك من خلال مركز شؤون الموظفين ويسعى الصليب الأحمر الأمريكي والمجلس القومي لسلامة النقل إلى إدماج ما يتوفر على الصعيد المحلي من منظمات ومهنيين ينتسبون إلى الوكالات/المنظمات المعنية بالاستجابة للكوارث.

من هم الذين يدخلون في عداد الأسرة لأغراض الوصول إلى مركز مساعدة الأسر؟

تعريف "أفراد الأسرة" المعمول به لأغراض الوصول إلى مركز المساعدة الأسرية هو تعريف واسع. وهناك العديد من الأشخاص الذين يعتبرون أنفسهم جزءا من أسر الضحايا وإن لم يعترف القانون رسميا بالعلاقة بينهم. ويُرجى الانتباه إلى أن الهدف من مركز المساعدة الأسرية هو تقديم الدعم والمساعدة للأشخاص المرتبطين بالضحايا المتضررين من كارثة الطيران.

كيف تحصل الأسر التي لا تسافر إلى مدينة وقوع الحادث على المعلومات والدعم؟

هناك العديد من السبل لحصول هذه الأسر على المعلومات والدعم، وينبغي للناقل الجوي أن يبقى على اتصال بالأسر وأن يقدم لها نفس الدعم المقدم للأسر الموجودة في المركز. ويقوم الصليب الأحمر الأمريكي بتقديم الدعم من خلال فروعها في المجتمع المحلي. ويتم توفير خدمة المكالمات الهاتفية متعددة الأطراف مجاناً أثناء معظم الإحاطات الأسرية. وينشئ المجلس القومي لسلامة الطيران موقعا على الانترنت يختص بالحادثة لكي يستخدمه أفراد الأسر بالإضافة إلى عنوانه الإلكتروني الثابت assistance@ntsb.gov.

كيف يقوم الناقل الجوي والوكالات المحلية المعنية بالاستجابة للطوارئ والصليب الأحمر الأمريكي والوكالات الفيدرالية الأخرى بتنسيق الخدمات المقدمة لأفراد الأسر؟

يتولى مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر تنسيق جميع الأنشطة ذات الصلة بأفراد الأسر ومعالجة جميع الشواغل والتحديات المرتبطة بالمساعدة الأسرية خلال المراحل الأولى من الاستجابة. والمركز، الذي يشرف على تسييره مكتب المساعدة في كوارث النقل التابع للمجلس القومي لسلامة النقل، يضم ممثلين عن كل منظمة تقدم المساعدة بغرض تحقيق الكفاءة في استخدام الموارد وتقاسم المعلومات وتقديم الخدمات المناسبة للأسر بكفاءة مهنية.

كيف يحصل أفراد الأسر على إجابات عن تساؤلاتهم؟

يُوصى بأن يقوم أفراد الأسر أولاً بطرح تساؤلاتهم على المرافق التابع للناقل الجوي/ممثل الناقل الجوي. وإذا لم يتمكن/ تتمكن من الإجابة، يمكن توجيه السؤال إلى مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر من خلال المشرف على ممثل الناقل. ومن المستصوب أن تُطرح الأسر أسئلتها خلال اجتماعات الإحاطة الأسرية العادية المبرمجة.

ومكتب المساعدة في كوارث النقل التابع للمجلس القومي لسلامة النقل مسؤول عن البقاء على اتصال مع الضحايا وأفراد الأسر بعد المرحلة الأولى للتحقيق (بما في ذلك الإجابة عن تساؤلاتهم الفردية). ويتم تقديم جميع معلومات الاتصال خلال آخر اجتماعات الإحاطة الأسرية.

المطارات وموظفو الطوارئ وأولى الجهات المستجيبة**ما هي الاعتبارات التي ينبغي للمطارات مراعاتها عند وضع خطة لمساعدة الأسر أثناء الساعات القليلة الأولى من وقوع كارثة الطيران؟**

على الرغم من عدم وجود ما يُلزمها بذلك في الوقت الراهن، ينبغي أن يكون لدى المطارات خطط لمساعدة الضحايا وأسرههم خلال الساعات الأولى من وقوع حادث الطيران. والتخطيط للطوارئ في المطارات أمر بالغ الأهمية بصفة خاصة بالنسبة لصغار الناقلين الجويين والشركات العاملة في مجال استئجار الطائرات التي ليس لديها سوى تمثيل محدود في المطار.

ينبغي النظر في توفير مكان تتوفر فيه مقتضيات الأمن والخصوصية كي يتجمع فيه أفراد أسر الركاب (منطقة استقبال أصدقاء الركاب وأسرههم) ريثما يتلقون المعلومات من الناقل الجوي. وهذا الغرض يمكن أن تؤديه نوادي الناقلين الجويين أو قاعات الاجتماعات أو المطاعم. وإذا كان المركز يقع في المنطقة المحظورة، يجب وضع ضوابط لدخوله بالتعاون مع إدارة أمن النقل ومدير الأمن الفيدرالي، وذلك قبل وقوع الحادث. وينبغي الاستعانة بضباط الشرطة لمنع الجمهور من دخول هذه القاعة والمنطقة القريبة منها. وينبغي اشتراك فروع الصليب الأحمر المحلية في جلسات التخطيط إذ أنها قادرة على توفير العاملين في مجال خدمات الصحة العقلية والخدمات الطبية، فضلا عن الموارد المحلية الأخرى الضرورية لمساعدة موظفي الناقل الجوي في التعامل مع الأسر الموجودة في هذا المكان.

وينبغي عند اختيار الموقع مراعاة ما يلي:

- القرب من دورات المياه وأسباب الراحة الأخرى
- توفر الخصوصية والحماية من أعين الجمهور
- توفر الحماية من تطفل وسائل الإعلام
- توفر سبل مشاهدة التلفزيون، إذا رغبت الأسر في ذلك
- أن لا يكون الموقع مطلا على موقع الحادث (إذا توفرت الإمكانية لذلك أصلا)

ما هي الاعتبارات التي ينبغي أن تأخذ بها المطارات عند استعراضها لخطة الطوارئ؟

إذا اقتضت خطة المطار حظر الوصول إلى المطار أو الصالات في أثناء حالة طوارئ، فينبغي للناقل الجوي تحديد قائمة بأسماء الموظفين الذين يقتضي عملهم الدخول إلى المطار/صالات المطار أثناء تلك الفترة. وينبغي إصدار شارات عليها علامة مميزة وتوزيعها على هؤلاء الموظفين حتى يتمكنوا من الوصول إلى مناطق العمليات بالمطار (AOA). وقد استخدمت بعض المطارات العلامات التالية: "مركز التحكم" أو "تصريح دخول للطوارئ" أو "فريق الاستجابة للحوادث" أو "فريق الاستجابة للكورث" أو شارات عليها حرف "E" كبير. وبمجرد اختيار الصيغة، يتم تعميمها على كافة وكالات إنفاذ القانون المناط بها تأمين المطار، ومن شأن ذلك أن يتيح لهؤلاء العاملين لدى الناقل الجوي/المطار أن يدخلوا المطار حتى عندما تكون الطرق المؤدية إليه مغلقة.

وللحد من أي ارتباك قد ينجم وسط وكالات العون المتبادل المشاركة، فينبغي أن تقوم المطارات بالنظر في وضع لافتات كبيرة عند معابر وبوابات الدخول لمناطق العمليات والطوارئ المحددة سلفاً. وينبغي أن تكون هذه اللافتات من النوع العاكس للضوء، ومن المستحسن أن تكون مكتوبة بحروف بيضاء على خلفية حمراء وأن يكون النص المكتوب بسيطاً مثل "مطافئ عمليات إنقاذ الطائرات (ARFF)، منطقة عمل (أ)" أو "وكالات العون المتبادل، بوابة رقم ٥". وينبغي للمطارات أن تقوم بحصر جميع وكالات تقديم خدمات الطوارئ الموجودة في دائرة نصف قطرها خمسة (٥) أميال من المطار والاتصال بها لكي تتلقى دورات تعريفية وتدريبية بشأن إجراءات الدخول/الخروج من وإلى مناطق عمليات طوارئ المطارات. ويمكن لخدمات الإطفاء في المطار أن تقوم بالتنسيق مع الناقل الجوي لترتيب جولات للتعريف بمختلف أنواع الطائرات التي يسيرها الناقل الجوي.

وللمساعدة في تعريف الجهات المنخرطة في عملية الاستجابة بعضها ببعض، يُوصى بعقد اجتماعات سابقة للحادث مع مخططي الطوارئ المحليين، والمستشفيات، والصليب الأحمر الأمريكي، وشرطة المدينة والمقاطعة والولاية، وخدمات الإطفاء، ورجال الدين.

هل توجد أي اعتبارات خاصة ينبغي مراعاتها عند تحريك حطام الطائرة بعد الانتهاء من جهود الإنقاذ؟

بمجرد تحول الاستجابة من مرحلة الإنقاذ إلى عملية لاسترجاع جثث الضحايا، لا بد من وضع طوق أمني حول المنطقة لحين وصول ممثل للمجلس القومي لسلامة النقل إلى الموقع. وإذا كان ذلك متاحاً في الأساس، فينبغي عدم تحريك أجزاء الحطام. وإذا كان لا بد من نقل أجزاء من حطام الطائرة، فينبغي توثيق ذلك كتابةً، كما ينبغي التقاط صور للحطام قبل وبعد تحريك أجزائه.

وفي بعض الحالات، يقوم المجلس القومي لسلامة النقل بطلب المساعدة من فريق جمع الأدلة التابع لمكتب التحقيقات الفيدرالي لتوثيق المسرح والاضطلاع بمهام استرجاع جثث الضحايا. وفريق جمع الأدلة يقدم خدمات رفيعة المستوى، متاحة على نطاق البلد بأكمله، في مجال التوثيق واسترجاع الجثث لفائدة المجلس القومي لسلامة النقل.

ولمن يتغني المزيد من المعلومات، هناك نشرة مطوية معنونة "الاستجابة لحوادث الطائرات: دليل لأفراد الشرطة ومسؤولي السلامة العامة"، يمكن الاطلاع عليها في موقع مكتب المساعدة في كوارث النقل التابع للمجلس القومي لسلامة النقل: www.nts.gov/family.

من المسؤول عن التحقيق إذا وقع الحادث نتيجة عمل إجرامي؟

في حالة وقوع الحادث بسبب عمل إجرامي متعمد، يتولى مكتب التحقيقات الفيدرالي قيادة التحقيق في الحادث. ويمكن للمجلس القومي لسلامة النقل القيام بدعم مكتب التحقيقات الفيدرالي بالخبرة الفنية. وبالنظر إلى أهمية الحفاظ على الأدلة وتوثيقها، يجب أن تكفل السلطات المحلية حفظ حطام الطائرة وعدم تحريكه من موضعه إلا لضرورة تملئها أنشطة الإنقاذ.

الفاحصون الطبيون وقضاة التحقيق واختصاصيو الأدلة الجنائية**كيف تجري عملية بلاغ الأسر بالتعرف على رفات أحد الضحايا والإفراج عن الرفات؟**

بمجرد اكتمال عملية التعرف، يقوم الفاحص الطبي أو فريق المساعدة الأسرية التابع لفريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث بإخطار أقرب الأقربين. وتتولى الوكالة المبلغة ترتيب إجراءات تسليم الرفات إلى متعهد عمليات الدفن الذي يختاره أقرب الأقربين. وتقوم إحدى الشركات التجارية، في إطار ترتيب تعاقدي مع الناقل الجوي، بنقل رفات الضحية إلى مقر متعهد عمليات الدفن الذي يقع عليه اختيار أقرب الأقربين. ويتم الحصول على معلومات الاتصال بالمتعهد خلال المقابلات المخصصة لجمع معلومات ما قبل الوفاة أو خلال عملية الإبلاغ باكتمال التعرف.

ويتم الإفراج عن رفات الضحايا عادة على أساس فردي، بعد التعرف عليه؛ ولكن قد يحدث في بعض الحالات الإفراج عن رفات مجموعة من الضحايا في ختام عمليات التعرف، بعد اكتمال التعرف على هوية جميع الضحايا. والفاحص الطبي هو من يتخذ هذا القرار، ويجب إبلاغ أقرب الأقربين بهذه العملية.

كيف تجري عملية تحديد هوية الضحايا من خلال دليل الحامض النووي؟

عملية تحديد هوية الضحايا باستخدام دليل الحامض النووي تتطلب مقارنة بيانات الحامض النووي المستقاة من رفات الضحية مع البيانات المأخوذة من العينات المرجعية. ومن الضروري التحقق من أن الحامض النووي المأخوذ من الأغراض الشخصية يخص الضحية فعلا إذا قدمته جهة أخرى. وفي حالة عدم توفر العينات المرجعية المباشرة، تستخدم عينات مرجعية مأخوذة من الأقارب البيولوجيين للصيقين. وعند أخذ العينات المرجعية لأفراد الأسر من الضروري معرفة وتوثيق العلاقة البيولوجية بين الضحية والشخص الذي أخذت منه العينة المرجعية (مثل الأم البيولوجية والأب البيولوجي والأبناء والأطفال والأشقاء والشقيقات). ولا يمكن إجراء التحقق من هوية الضحية بدون العينات المرجعية. للمزيد من المعلومات، انظر المرفق (طاء) الذي يتضمن قائمة بعدد من المصادر المتصلة بعملية التعرف على الضحايا باستخدام دليل الحامض النووي.

لماذا تستغرق عملية التعرف على الضحايا كل هذا الوقت؟ وما هي العوامل التي تؤثر في العملية؟

يقتضي التعرف على الضحايا مقارنة العينات المأخوذة من رفات الضحية (بيانات ما بعد الوفاة) مع بيانات الضحية عندما كان على قيد الحياة (بيانات ما قبل الوفاة). والوسائل العلمية، مثل مقارنة صور أشعة الأسنان المأخوذة أثناء حياة الضحية مع تلك المأخوذة من الضحية المتوفاة، هي الوسائل المفضلة للقطع بهوية الضحية. وتشمل الوسائل العلمية الأخرى فحص بصمات الأصابع، ومقارنة صور الأشعة وتحليل الحامض النووي. وبصفة عامة، هناك خمس عوامل تؤثر في عملية التعرف على الضحايا:

١- **عدد الوفيات.** تتزايد كمية الوقت والموارد المطلوبة للتعرف على الضحايا بتزايد عدد الوفيات نظرا لما تقتضيه التحقيقات من جهود للحصول على معلومات ما قبل الوفاة وإجراء تحليلات ما بعد الوفاة.

٢- **معرفة ما إذا كانت الكتلة الكلية للضحايا مفتوحة أم مغلقة.** تُعتبر كتلة الضحايا مغلقة إذا كان عدد الضحايا معروفا وأسماؤهم معروفة (مثل ذلك الحوادث التي تتعرض لها رحلة يكون لدى الناقل الجوي قائمة بأسماء ركابها). وعلى النقيض من ذلك، تكون الكتلة مفتوحة في حالة عدم معرفة عدد وأسماء الركاب (مثل حالة انفجار تقع في أحد المباني العامة). فالحوادث التي تتعرض لها كتلة مفتوحة من الضحايا تقتضي وقتا وموارد أكثر لحلها لأنه يجب على السلطات التمييز بين المفقودين فعليا وأولئك الذين أُعلن عن عدم العثور عليهم في بداية الأمر. ولا تبدأ عملية جمع بيانات ما قبل الوفاة لأي ضحية إلا بعد التحقق من أن الضحية مفقودة بالفعل.

٣- **توفر معلومات ما قبل الوفاة.** لا تتوفر معلومات ما قبل الوفاة بسهولة بالنسبة لجميع الضحايا المتوفين. فعلى سبيل المثال، إذا كان هناك من بين الضحايا من لم يقيم بزيارة إلى طبيب أسنان من قبل، فلن تكون هناك سجلات أسنان لهذه الضحية. ويجب على السلطات معرفة أين يجب القيام بالبحث للعثور على سجلات ما قبل الوفاة. ويقوم أفراد أسر الضحايا عادة بتوفير هذه المعلومات. وقد تتأخر عملية التعرف على الضحايا في حالة غياب بيانات ما قبل الوفاة أو في حالة وجود بيانات غير صحيحة.

٤- **حالة الرفات (على سبيل المثال مدى الضرر الناجم عن مستوى الحرارة المحيطة بالرفات أو تناثر أجزائه أو اختلاط رفات ضحايا متعددين).** الجثث الكاملة يسهل استرجاعها والتعرف عليها أكثر من تلك التي تعرضت للضرر بفعل الحريق أو التحلل أو التشتت أو الاختلاط برفات ضحايا آخرين. ويزداد الاعتماد على الحامض النووي للتعرف على الضحايا في حالة الرفات الذي تكون أجزاؤه منفصلة عن بعضها البعض، مما يتطلب المزيد من الوقت والموارد. كما أن أسلوب التعامل المتبع في حالة الكتلة المفتوحة للضحايا المقترنة بوجود عدد من الرفات المجزأة هو تحديد هوية جميع الضحايا نظرا لأن عدد المتوفين وأسماءهم غير معروف. أما في حالة التحقيقات المرتبطة بكتل مغلقة، فالهدف هو تحديد هوية كل ما يمكن التعرف عليها من رفات لكل ضحية. وفي كثير من الأحوال، لا يتطلب هذا النهج تحليل رفات جميع الضحايا، وإنما تحليل الرفات التي تتوفر احتمالات للتعرف عليها.

٥- **الصعوبات التي تكتنف عمليات البحث عن الضحايا واسترجاعهم.** عمليات استرجاع الضحايا في المناطق البرية النائية أو تحت الماء تقتضي دعما متخصصا والمزيد من الوقت، مما يبطل جمع بيانات ما قبل الوفاة.

يرجى إعطاء أمثلة لبعض المسائل التي تشغل بال القائمين على الأمر أثناء عملية البحث عن الضحايا واسترجاعهم

يعتمد حجم الموارد الضرورية والإجراءات المتبعة في عملية البحث عن الضحايا واسترجاعهم على الطبيعة المادية لموقع الحادث. وتتباين القوة العاملة والمعدات المطلوبة لتوثيق مسرح الحادث وعمليات الاسترجاع تبايناً كبيراً رهناً بما إذا كان الحادث قد وقع على اليابسة أو على الماء. والمجلس القومي لسلامة النقل هو المسؤول عن حطام الطائرة بينما تقع مسؤولية الرفات والأغراض الشخصية المرتبطة به على الفاحص الطبي/قاضي التحقيق، أما الناقل الجوي فيتحمل المسؤولية عن الأغراض الشخصية غير المرتبطة برفات. ويجري تنسيق أنشطة مسرح الحادث مع شعبة التحقيقات الكبرى بالمجلس القومي لسلامة النقل (AS-10). ويقوم المجلس القومي لسلامة النقل بالتنسيق مع الوكالات الأخرى، حسب الاقتضاء.

من الذي يتكفل بتكلفة استرجاع جثث الضحايا والتعرف عليهم؟

إن تكلفة استرجاع الضحايا والتعرف عليها قد تكون باهظة كما أنها ترتبط ارتباطاً مباشراً بعدد الضحايا وحالة الرفات وسياسات الفاحص الطبي فيما يتصل بتحديد هوية الرفات. ويقوم ضامن الناقل الجوي عادة بتسديد مبالغ معقولة نظير عملية الاسترجاع والتعرف على الضحايا، بيد أن الضامن ليس ملزماً بتسديد هذه النفقات. وكما هو الحال بالنسبة لجميع حالات الاستجابة للطوارئ، كثيراً ما يجري تقاسم تكاليف الاستجابة بين الوكالات المحلية والولائية والفيدرالية، بالإضافة إلى الضامن.

ما هي الوسائل المستخدمة لتحديد هوية ضحايا حوادث الطيران؟ وهل يشترط المجلس القومي لسلامة النقل استخدام وسائل بعينها؟

يتولى الفاحص الطبي، في إطار مسؤولياته القانونية، تحديد هوية الضحايا وأسباب الوفاة وكيفيةها. وعلى الرغم من أنه لا توجد، على الصعيد الوطني، قواعد واجبة الإنفاذ فيما يتصل بالأدلة الجنائية المستخدمة للتعرف على الضحايا، فإن ما تتوقعه الأسر والمجتمع ككل هو استخدام كافة الوسائل المعقولة لاستكمال عملية التعرف على الضحايا في الوقت المناسب وبالكفاءة المهنية المطلوبة. والوسائل البيولوجية (مثل بصمات الأصابع وسجلات الأسنان والحمض النووي والأطراف الطبية التي تنفرد بحمل أرقام سلسلة خاصة بها) هي التي تأخذ بها المحاكم العادية كوسائل رئيسية للتعرف الإيجابي. وفي حين يمكن أن تُقضى الوسائل الأخرى إلى تعزف افتراضي، فإن هذه المعلومات يمكنها أن تؤدي إلى تعزف إيجابي.

كيف يتم الحصول على معلومات ما قبل الوفاة للضحايا من أفراد أسرهم؟

الفاحص الطبي هو المسؤول عن الحصول على معلومات السجل الطبي من أفراد أسر الضحايا. ولكن إذا لم يكن لدى السلطة المحلية عدد كافٍ من الموظفين لإجراء مقابلات مع أفراد الأسر، يمكن الاستعانة بأعضاء فريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث في مساعدة السلطة المحلية في إجراء المقابلات مع أفراد الأسر. ويمكن أيضاً الاستعانة بهذا الفريق وغيره من الوكالات لجمع العينات المرجعية للحمض النووي لأفراد الأسر. وإذا كان ذلك مقبولاً، يمكن كذلك دعوة أفراد الأسر لإحضار معلومات الاتصال الخاصة بطبيب الضحية و/أو طبيب أسنانه عند سفرهم لمركز المساعدة الأسرية.

هل تقع على المجلس القومي لسلامة النقل مسؤولية التعرف الإيجابي على ضحايا الكوارث؟

الفاحص الطبي هو المسؤول عن التعرف الإيجابي على الضحايا. ويمكن للمجلس القومي لسلامة النقل أن يوفر موارد إضافية لمساعدة الفاحص الطبي. وتشمل هذه الموارد فريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث وفريق جمع الأدلة وغير ذلك من الموارد المتوفرة في مختبرات مكتب التحقيقات الفيدرالي وأي مختبرات أو موارد بشرية تابعة لوزارة الدفاع يمكن الاستعانة بها في الحالة المعنية.

كيف تتم إدارة الأغراض الشخصية؟

في العادة يجري جمع الأغراض الشخصية في موقع الحادث، ومن ثم يتم تصنيفها وتطهيرها لكي تصبح مأمونة. ويمكن إعادة أي من الأغراض الشخصية إلى حالته الأصلية إذا طلب أقرب الأقرباء ذلك. والغرض من عملية الأغراض الشخصية هو إعادة كافة الأغراض إلى أسر الضحايا في الحالة التي يختارونها.

وهناك ثلاث فئات من الأغراض الشخصية:

١- **الأغراض المرتبطة بأحد الضحايا** وهي الأغراض التي يتم جمعها من مسرح الحادث وهي ملتصقة برفات احد الضحايا (مثل خاتم الزفاف في اليد). وللفاحص الطبي السلطة في جمع هذه الأغراض وتحديد سلسلة التحفظ عليها والتخلص منها. ويقوم موظفو الفاحص الطبي أو أي موظفين آخرين يجري تكليفهم بهذه المهمة (فريق جمع الأدلة التابع لمكتب التحقيقات الفيدرالي على سبيل المثال) بتوثيق وجمع الأغراض الشخصية المرتبطة بأحد الضحايا خلال عملية استرجاع الرفات. وبعد جمعها، يمكن للفاحص الطبي أن ينقل سلطة التحفظ عليها

إلى طرف ثالث يكون الناقل الجوي قد تعاقد معه لإدارة عملية الأغراض الشخصية بأكملها. وأقرب الأقربين هو من يحدد متى يتم إرجاع الأغراض وهل ينبغي إرجاعها، كما يعطي توجيهات بشأن إعادتها إلى هبتها الأولى، إذا رغب في ذلك.

٢- **الأغراض الشخصية غير المرتبطة بضحية** ولا تتوفر معلومات بشأن التعرف عليها. وقد تشمل هذه الأغراض الملابس والكتب ولوازم الزينة. والناقل الجوي مسؤول عن جمع هذه الأغراض وتجهيزها وإعادتها إلى أقرب الأقربين. ويكلف الناقلون الجويون عادة أحد المتعاقدين للاضطلاع بهذه المسؤولية. ويقوم المتعاقد كذلك بتصنيف الأغراض وتنسيق عملية ترميمها وإعادتها إلى أقرب الأقارب.

٣- **الإغراض غير المرتبطة بضحية وتحمل معلومات تدل على مالئها** (مثال الأمتعة التي تحمل بطاقات تحديد هوية) وهذه الأغراض تقع أيضا ضمن مسؤوليات الناقل الجوي ويجري التعامل معها وفقا لذلك.

هل هناك موارد إضافية متاحة للفاحص الطبي المسؤول عن إدارة التعرف على جثث الضحايا؟

بموجب خطة مساعدة الأسر في كوارث الطيران، يقوم المجلس القومي لسلامة النقل بتنسيق وتوحيد موارد الحكومة الفيدرالية لدعم الجهود التي تبذلها الحكومة المحلية وحكومة الولاية. والنظام الطبي للكوارث الوطنية (الذي هو إحدى شعب وزارة الصحة والخدمات الإنسانية، التابعة لمكتب مساعد الوزير للتأهب والاستجابة) هو الوكالة الفيدرالية الرئيسية المنوط بها دعم السلطات المحلية المسؤولة عن التعرف على الضحايا. والوكالات الفيدرالية الأخرى التي بمقدورها المساعدة في التعرف على الضحايا هي مكتب التحقيقات الفيدرالي بمرور المختبرات المتوفرة لديه ووزارة الدفاع من خلال سجلات الحامض النووي/ مختبر القوات المسلحة لتحديد الهوية من خلال الحامض النووي.

وفي إطار النظام الطبي للكوارث الوطنية (NDMS)، هناك فريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث (DMORT) الذي يمكنه إجراء عملية التعرف على الضحايا وأنشطة تجهيز الجثث المرتبطة بها. ولدى هذا الفريق كذلك وحدات مشرحة متنقلة تضم عاملين متخصصين لتنظيم عمليات المشرحة. ويمكن الاستفادة من هذا الفريق أيضا في إجراء المقابلات مع أفراد الأسر بغرض الحصول على معلومات ما قبل الوفاة.

ولبعض الولايات والسلطات المحلية كذلك أفرقة للتعرف على ضحايا الكوارث. وتعتبر هذه الأفرقة مهمة في إطار عملية التعرف على الضحايا.

وينبغي للفاحص الطبي الاتصال بمكتب المساعدة في كوارث النقل بالمجلس القومي لسلامة النقل من خلال مركز اتصال المجلس. وعندها يقوم موظفو مكتب المساعدة في كوارث النقل بالاستفسار عن عدد الوفيات وعن حالة الرفات، وقدرات السلطات المحلية في إجراء عملية استرجاع الضحايا والتعرف عليهم وغيرها من المعلومات ذات الصلة. واستنادا إلى هذه المناقشة، يقوم المجلس القومي لسلامة النقل بطلب المساعدة من الوكالات الفيدرالية القادرة على توفير الموارد المطلوبة.

ما هي وحدة المشرحة المتنقلة؟

تقوم وحدة المشرحة المتنقلة التابعة لفريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث بدعم عملية تجهيز وفيات الحادث والتعرف على جثامهم. وتحتوي المشرحة المتنقلة على مجموعة من المعدات والتجهيزات المعبأة سلفا التي يمكن تجميعها لتركيبة مشرحة في أي مرفق موجود. والمشرحة المتنقلة مصممة بحيث يمكن نقلها برا وجوا ويرافقها فريق يتولى عملية تفريغ هذه التجهيزات والمعدات وتنظيمها وإعادة تخزينها ووضعها في عبواتها من جديد.

ما هو فريق جمع الأدلة التابع لمكتب التحقيقات الفيدرالي؟

فريق جمع الأدلة التابع لمكتب التحقيقات الفيدرالي هو فريق من موظفي مكتب التحقيقات الفيدرالي المدربين المتخصصين في تنظيم وإجراء عمليات جمع الأدلة الكبيرة. ويقوم الفريق بالتعرف على الأدلة وتجميعها والحفاظ عليها في مسرح الحادث. وفي حالة حوادث الطيران، توضع أفرقة جمع الأدلة تحت تصرف المجلس القومي لسلامة النقل لمساعدته في توفير مستوى عال من التوثيق لمسرح الجريمة بما في ذلك مسح الموقع وتصويره فوتوغرافيا وعن طريق الفيديو فضلا عن القيام بعمليات استرجاع الأدلة/الحطام. ولكل من المكاتب الميدانية الـ ٥٦ لمكتب التحقيقات الفيدرالي فريق لجمع الأدلة مكون من ٨ إلى ٥٠ عضوا. وتتلقى هذه الأفرقة التدريب على تطوير وتعهدها مهاراتها التنظيمية ومهاراتها في مجال الأدلة الجنائية؛ ولمعظم الأفرقة خبرة في كوارث الطيران.

ما هو فريق مكتب التحقيقات الفيدرالي للتحقيق في الكوارث؟

فريق التحقيق في الكوارث التابع لمكتب التحقيقات الفيدرالي هو فريق من الخبراء المدربين في مجال التحقق من البصمات، يمكن تنشيطه لمساعدة الفاحص الطبي المحلي في عملية التعرف على الضحايا. وتتاح للفريق إمكانية الاطلاع على قاعدة بيانات مكتب التحقيقات الفيدرالي الخاصة ببصمات الأصابع كما أن بمقدوره جمع البصمات غير المرئية للمساعدة في تحديد الهوية.

المرفق (ك) قائمة المختصرات

AAR	After Action Report	التقارير اللاحقة للعمليات
ADA	American with Disabilities Act	الأمريكيين المعاقين
AFDIL	Armed Forces DNA Identification Laboratory (DOD/AFIP/AFMES)	تحديد الهوية عن طريق الحامض النووي التابع للقوات المسلحة
AFIP	Armed Forces Institute of Pathology (DOD)	معهد القوات المسلحة لعلم الأمراض (وزارة الدفاع)
AFMES	Armed Forces Medical Examiner System (DOD/AFIP)	نظام الفاحص الطبي بالقوات المسلحة (وزارة الدفاع/معهد القوات المسلحة لعلم الأمراض)
AIR 21	Wendell H. Ford Aviation Investment and Reform Act for the 21st Century	قانون وندل فورد للاستثمار والاصلاح في الطيران للقرن ٢١
ALA	Airport Liaison Agent (DOJ/FBI)	وكيل اتصال المطار (وزارة العدل/ مكتب التحقيقات الفيدرالي)
AOA	Airport Operations Access	الوصول إلى مناطق العمليات بالمطار
ARFF	Aircraft Rescue Firefighting	مطافئ عمليات إنقاذ الطائرات
AS-10	Office of Aviation Safety—Major Investigations (NTSB)	مكتب تحقيقات سلامة الطيران الكبرى (المجلس القومي لسلامة النقل)
ASPR	Assistant Secretary for Preparedness and Response (DHHS)	مساعد الوزير للتأهب والاستجابة (وزارة الصحة والخدمات الإنسانية)
CFR	Code of Federal Regulations	مدونة القواعد الفيدرالية
CRC	Critical Response Childcare Team (American Red Cross)	فريق لرعاية الأطفال في إطار الاستجابة الملحة (الصليب الأحمر الأمريكي)
CRT	Critical Response Team (American Red Cross)	فريق للاستجابة الملحة (الصليب الأحمر الأمريكي)
DHS	Department of Homeland Security	وزارة الأمن القومي
DHHS	Department of Health and Human Services	وزارة الصحة والخدمات الإنسانية
DMORT	Disaster Mortuary Operational Response Team (DHHS/ASPR/NDMS)	فريق عمليات الاستجابة لوفيات الكوارث (وزارة الصحة والخدمات الإنسانية/ مساعد الوزير للتأهب والاستجابة/ النظام الطبي الوطني للكوارث)
DNA	Deoxyribonucleic acid	الحمض النووي
DOC	Disaster Operations Center (American Red Cross)	مركز عمليات الكوارث بالمقر الوطني (الصليب الأحمر الأمريكي)
DOD	Department of Defense	وزارة الدفاع
DOJ	Department of Justice	وزارة العدل
DOS	Department of State	وزارة الخارجية
DPMU	DMORT Portable Morgue Unit	وحدة تشريح متنقلة تابعة لفريق عمليات الاستجابة لوفيات

		الكوارث
ERT	Evidence Response Team (DOD/FBI)	فريق جمع الأدلة (وزارة الدفاع/مكتب التحقيقات الفيدرالي)
FAC	Family Assistance Center	مركز المساعدة الأسرية
FBI	Federal Bureau of Investigation (DOJ)	مكتب التحقيقات الفيدرالي (وزارة العدل)
FEMA	Federal Emergency Management Agency (DHS)	الوكالة الفيدرالية لإدارة الطوارئ (وزارة الأمن القومي)
IIC	Investigator in Charge (NTSB)	المحقق المسؤول (المجلس القومي لسلامة النقل)
JFSOC	Joint Family Support Operations Center	مركز العمليات المشتركة لدعم الأسر
NDMS	National Disaster Medical System (DHHS/ASPR)	النظام الطبي الوطني للكوارث (وزارة الصحة والخدمات الإنسانية/ مساعد الوزير للتأهب والاستجابة)
NOK	Next of Kin	أقرب الأقارب الشرعيين
NTSB	National Transportation Safety Board	المجلس القومي لسلامة النقل
OAFME	Office of Armed Forces Medical Examiner (AFIP)	مكتب الفاحص الطبي بالقوات المسلحة (معهد القوات المسلحة لعلم الأمراض)
OVA	Office for Victim Assistance (DOJ/FBI)	مكتب مساعدة المصابين (وزارة العدل/مكتب التحقيقات الفيدرالية)
PE	Personal effects	الأغراض الشخصية
SIOC	Strategic Information and Operations Center (DOJ/FBI)	مركز المعلومات والعمليات الاستراتيجية (وزارة العدل/مكتب التحقيقات الفيدرالية)
SRT	Spiritual Care Response Team (American Red Cross)	فريق استجابة للرعاية الروحية
TDA	Office of Transportation Disaster Assistance (NTSB)	المساعدة في كوارث النقل (المجلس القومي لسلامة النقل)
TSA	Transportation Security Administration (DHS)	إدارة أمن النقل (وزارة الأمن القومي)
TTY	Teletypewriter	آلة كاتبة مبرقة
USCIS	United States Citizenship and Immigration Services (DHS)	تنبيه دائرة الهجرة والجمارك بالولايات المتحدة (وزارة الأمن القومي)
VARDT	Victim Assistance Rapid Deployment Team (DOJ/FBI)	فريق الانتشار السريع لمساعدة الضحايا (وزارة العدل/مكتب التحقيقات الفيدرالية)
VST	Victim Support Task	مهمة دعم الضحايا

المرفق الثالث

نموذج من المواد الإرشادية لإحدى شركات الطيران بشأن القوانين والعادات والثقافة السائدة في الجهات الدولية

- ١- سفارة دولة شركة الطيران ورئيس السفارة - اسمه ولقبه وعنوانه وأرقام هواتفه.
- ٢- سرية قائمة أسماء الركاب مهمة لحماية حق الأسر المعنية في الخصوصية. من بخلاف شركة الطيران يمكنه الوصول إلى هذه المعلومات؟
 - هل تقوم هذه المحطة بطبع قائمة أسماء الركاب لكل رحلة مغادرة؟
 - هل يقتضي القانون تنفيذ هذا الإجراء؟
 - إذا كان القانون يقضي بتنفيذ هذا الإجراء، فيرجى ذكر اسم وأرقام هواتف القسم/الوكالة التي تقومون بتزويدها بنسخ من هذه القائمة؟
- ٣- ما هي الوكالة الحكومية التي ستكون مسؤولة عن التحقيق في الحادث؟
- ٤- إذا كانت هناك أي وكالات حكومية أخرى معنية فما هي تلك الوكالات وما هي الأدوار التي تقوم بها؟
- ٥- ما هي الشركات/الوكالات الخارجية التي يمكن لشركة الطيران أن تستخدمها لتقديم الإرشاد النفسي للأسر؟ ما هي طرق الاتصال الرئيسية بهم وما هي أرقام هواتفهم؟
- ٦- ما هي مجالات الدعم التي تقبلها الدولة من شركة الطيران وما هي المجالات التي ربما لا تقبل فيها الدعم؟
- ٧- ما هو نوع تصاريح الأمن التي سيحتاجها فريق الطوارئ بالمكتب الرئيسي لشرطة الطيران حتى يتسنى له الوصول إلى المطار في هذه الدولة وعلى من تقع مسؤولية معالجة هذه الأمور؟
- ٨- هل هناك اتفاق مبرم مع شركة طيران أخرى تسير رحلات جوية إلى المطار للمساعدة في حال وقوع حادث لإحدى طائراتنا؟ إذا كان الأمر كذلك ، يرجى ذكر اسم الشركة وطبيعة المساعدة التي تقدمها؟
- ٩- ما هي الوكالة التي ستكون مسؤولة عن التعرف على المتوفين؟
- ١٠- أي من الإجراءات التالية سيتم استخدامها للتعرف على المتوفين: المعاينة البصرية ومضاهاة البصمات وسجلات الأسنان وصور الأشعة واختبار الحامض النووي؟
- ١١- هل سيتم التعامل مع حادث الطائرة على أنه عمل إجرامي؟
- ١٢- هل سيكون في استطاعة موظفي شركة الطيران دخول هذه الدولة دون التعرض لخطر القبض عليهم؟
- ١٣- هل يقضي القانون بوجود شخص معين أو وكالة معينة يجب عليه/عليها تولى مسؤولية الإخطار بحالات الوفاة؟
- ١٤- هل من المتوقع أو المسموح به لموظفي شركة الطيران أن يقوموا بالإخطار عن حالات الوفاة؟
- ١٥- في أعقاب الحوادث الكبيرة التي وقعت مؤخرا كان عدد المكالمات الواردة في الأربع والعشرين ساعة الأولى من وقوع الحادث يتراوح بين ٥٠ ألف إلى ٦٠ ألف مكالمات هاتفية. ما هو عدد المكالمات المحتمل في حالة وقوع حادث طائرة رئيسي في هذه الدولة؟ هل ينبغي أن تتوقع شركة الطيران الآلاف من الاتصالات الهاتفية؟ هل من المرجح أكثر أن تقوم الأسر بالاستفسار شخصيا في المطار؟ هل من المرجح ألا تفعل الأسر أي شيء وتنتظر قيام شركة الطيران بالاتصال بهم؟
- ١٦- هل يتوقع من شركة الطيران القيام بجمع معلومات سابقة للوفاة عن الأشخاص المتوفين؟ (المعلومات السابقة للوفاة تشمل أي شيء معروف عن الشخص قبل وفاته ويمكن استخدامه في هذا السياق للمساعدة في التعرف على هذا الشخص). إذا كانت الشركة لا تقوم بهذا العمل فما هي الوكالة التي تقوم به؟

- ١٧- هل ينبغي أن ترسل شركات الطيران زهورا إلى الأسر؟ هل هناك شيء آخر ينبغي فعله أو القيام به؟
- ١٨- في بعض الدول تجري العادة أو يقضي القانون بدفع مبلغ محدد عقب وقوع حادث لأسر المصابين إصابات مميتة من جراء الحادث. هل من المتوقع القيام بذلك في هذه الدولة؟ إذا كان الأمر كذلك ، فما هو المبلغ الذي من المتعين أو من الملائم دفعه؟ وإلى من يتم دفع هذا المبلغ؟ وإذا كان لهذه العادة اسم فما هو هذا الاسم؟
- ١٩- هل تسلم الأسر بأن العاملين في شركة الطيران يمثلون مصدر معلومات موثوقا به؟
- ٢٠- إذا وقع حادث بالقرب من المطار فما هي المستشفيات التي سيتم استخدامها؟ هل قام أي شخص من هذه المحطة بمقابلة المسؤولين بهذه المستشفيات وقاسمهم خطط استجابة شركة الطيران بشأن العمل مع المصابين والأسر؟ يرجى ذكر أسماء المستشفيات وأرقام هواتفها والمسافة التي تفصلها عن المطار وتاريخ الاتصال بها آخر مرة؟
- ٢١- هل سيسمح لموظفي شركة الطيران بالوصول إلى الناجين في المستشفيات؟
- ٢٢- هل سيسمح لشركة الطيران بالتحدث مع أسر الضحايا وتكوين علاقات معهم؟
- ٢٣- ما هي أفضل طريقة تقوم بها شركة الطيران بتلبية احتياجات الأسر فيما يتعلق بمراسم الجناز؟
- ٢٤- ما هي المجموعات الدينية الأربعة الرئيسية في هذه الدولة؟
- ٢٥- يرجى قدر الإمكان تقديم المعلومات التفصيلية التالية عن المجموعات الدينية :
- (أ) فترة الحداد؛
- (ب) الأنشطة السابقة للدفن /حرق جثث الموتى؛
- (ج) الملابس الخاصة للمعزين؛
- (د) الملابس الخاصة بالمتوفين؛
- (هـ) هل تشمل طقوس الدفن تقديم طعام أو وجبة معينة للمعزين؟؛
- (و) الترتيبات الجنائزية الخاصة بحرق ودفن الموتى؛
- (ز) مراسم الجناز؛
- (ح) الدفن/طقوس حرق جثث المتوفين/الطقوس؛
- (ط) هل من المتعين أو من الملائم تقديم تبرع مالي إلى أولئك المشاركين في الطقوس الرسمية؟ إذا كان الأمر كذلك، فكم تبلغ قيمة هذا التبرع المالي وإلى من يتم تقديمه (مثل راعي الكنيسة أو الحاخام أو عازف الأرغن)؟؛
- (ي) أنشطة ما بعد الدفن/حرق جثث المتوفين؛
- (ك) تخليد ذكرى الضحايا (مثل الأضرحة والإعلانات العامة).
- ٢٦- هل توجد درجة وظيفية أو مستوى معين لموظف شركة الطيران المتوقع قيامه بالاتصال بالأسر؟
- ٢٧- ما هي المكونات النمطية للجنازة في تلك الدولة؟ يرجى تقديم معلومات محددة عن تجهيز الرفات للدفن والمعابنة والطقوس ودفن/حرق الجثث.

- ٢٨- هل يسمح لأعضاء فريق شركة الطيران بحضور مراسم الجنازة؟ وهل من المتوقع أن يشاركوا في الطقوس على أي نحو كان؟ وما هو الزي المناسب في هذه المناسبات؟
- ٢٩- هل من المتوقع أو المسموح به لأعضاء فريق شركة الطيران حضور المعاينة أو الزيارات؟
- ٣٠- ما هي المراسم والمعلومات و/أو الدعم الذي يمكن أن تتوقعه الأسر من شركة الطيران؟
- ٣١- هل تختلف الأمور إذا كان أعضاء فريق شركة الطيران الذين يعملون مع الأسر من الذكور أو الإناث؟
- ٣٢- هل لأعمار أعضاء فريق شركة الطيران الذي يعمل مع الأسر أية أهمية؟
- ٣٣- ما هي أكثر اللغات الشائعة في هذه الدولة؟
- ٣٤- ما هي نسبة من يتحدثون اللغة الإنكليزية في هذه الدولة؟
- ٣٥- هل هناك إشارات أو كلمات أو أفعال غير لفظية تعد غير لائقة في هذه الدولة؟
- ٣٦- هل هناك موضوعات أو تعليقات معينة تعد غير لائقة في هذه الدولة؟
- ٣٧- هل هناك قوانين أو عادات معينة بخلاف ما يندرج في إطار عمل الفريق الخاص بالمساعدة ينبغي لأعضاء فريق شركة الطيران الإلمام بها؟
- ٣٨- هل هناك أي أمور أخرى ينبغي لأعضاء فريق شركة الطيران العاملين في هذه الدولة الإلمام بها؟
- ٣٩- في حالة وقوع حادث في هذه المحطة وإذا كانت جميع الفنادق محجوزة أو إذا كانت عدد الغرف المتاحة بالفنادق محدود، فما هي الخيارات التي أمام شركة الطيران لتجهيز أماكن إقامة للأسر وللفريق الموجود في الموقع؟
- ٤٠- نصائح تتعلق بالأمور الثقافية؟
- أ) اللغة: الكلمات المحلية المقابلة ل: أهلا، إلى اللقاء، شكرا، لا أفهم (اللغة المحلية)؛
- ب) التحية؛
- ج) المواعيد؛
- د) الطقس،
- هـ) العملة؛
- و) رسم مغادرة المطار؛
- ز) الإكراميات؛
- ح) الحكومة؛
- ط) قواعد السلوك المجتمعي؛
- ي) الأوامر العامة؛
- ك) النواهي العامة.

