

# الإجراءات العملية للفعاليات الداخلية والخارجية في معاذف

## قائمة المحتويات

1. المقدمة
- 1.1. نطاق الإجراءات العملية للفعاليات الداخلية والخارجية في معازف
- 2.1. الغرض من سياسة الفعاليات
- 3.1. السياسات والمبادئ التوجيهية ذات الصلة
- 4.1. الفعاليات التي تغطيها سياسة الفعاليات
  - 1.4.1. اختيار المشاركين والمشاركات
  - 2.4.1. (المشاركة في) تنظيم الفعاليات الترفيهية
  - 3.4.1. (المشاركة في) تنظيم ورش عمل وفعاليات ثقافية (حلقات نقاش، مؤتمرات، ندوات)
- 1.2. التنظيم
- 2.2. التعاون
- 3.2. التمويل
- 4.2. الرعاية
- 5.2. الترويج
3. التحضيرات المالية والقانونية
  - 1.3. الميزانية
  - 2.3. التخطيط للطوارئ
    - 1.2.3. خطط استرداد الأموال
    - 2.2.3. إجراءات إلغاء الفعالية
    - 3.3. العقود والاتفاقيات القانونية
  - 1.3.3. فريق معازف والمتعاقدون معه ومزودو الخدمات
  - 2.3.3. التصاريح والموافقات الرسمية المحلية
- 4.3. الفواتير وحفظ السجلات
  - أ. النفقات
  - ب. الإبلاغ
4. مزودو الخدمات الخارجية
  - 1.4. أصحاب المساحات
  - 2.4. مزودو المعدات
  - 3.4. مزودو المأكولات والمشروبات
  - 4.4. الخدمات الأمنية
  - 5.4. فريق الرعاية
  - 6.4. مزودو خدمات التنظيف والصرف الصحي
  - 7.4. خدمات وترتيبات السفر والإقامة

5. المؤدّون والفنانون-ات
6. خلال مجريات الفعالية
  - 1.6. الإبلاغ عن الحوادث
  - 2.6. العلامات واللافتات
  - 3.6. السيطرة على الحشود والخطة الأمنية
  - 4.6. المفقودات والموجودات
  - 5.6. إخلاء الطوارئ والسلامة من الحرائق
  - 6.6. السياسة المتعلقة بالأطفال والحيوانات
  - 7.6. ما بعد الفعالية وإغلاق الموقع



## 1. المقدمة

### 1.1 نطاق الإجراءات العملية للفعاليات الداخلية والخارجية في معازف

تتطبق نطاق الإجراءات العملية للفعاليات الداخلية والخارجية في معازف (المشار إليها هنا باسم "سياسة الفعاليات") على جميع موظفي-ات معازف والجهات المتعاقدة معها. يشمل ذلك الكادر الوظيفي المؤقت، والجهات المتعاقدة والاستشاريين-ات من القطاع الخاص الذين تعمل معهم معازف لتنفيذ أدوار ومسؤوليات محددة لأغراض تنظيم فعاليات عامة وخاصة.

تحدد سياسة الفعاليات هذه مجموعة من الإرشادات الخاصة بالفعاليات التي تستضيفها معازف أو تتعاون فيها أو تتعاقد على إقامتها، حيث ينبغي على من يقوم بإدارة و/أو تنظيم الفعاليات تضمين هذه الإرشادات في عمليات التخطيط والتنفيذ والتقييم. تتناول سياسة الفعاليات مسائل الوصول المنصف وإجراءات الحماية لجميع الحضور. كما تقدم هذه السياسة إرشادات حول الممارسات والبروتوكولات والتوجيهات الخاصة بمعاذف فيما يتعلق بإدارة الفعاليات أو التنظيم المشترك.

### 2.1 الغرض من سياسة الفعاليات

الغرض من هذه السياسة هو إرشاد كوادر معازف المسؤولين عن تنظيم الفعاليات أو المشاركة فيها، وضمان النجاعة والإنصاف والسلامة لجميع أصحاب المصلحة من المشاركين-ات والحاضرين-ات.

### 3.1 السياسات والمبادئ التوجيهية ذات الصلة

#### 1.3.1 السياسة المالية والإدارية

#### 2.3.1 سياسة الموارد البشرية في معازف - مع التركيز على مدونة قواعد السلوك في مكان العمل

#### 3.3.1 سياسة الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي في معازف

#### 4.3.1 سياسة معازف بشأن الاحتيال والفساد: التوعية والوقاية والإبلاغ والاستجابة

### 4.1 الفعاليات التي تغطيها سياسة الفعاليات

أيًا يكن نوع الفعالية وحجم تعاون معازف فيها، يجب أن تتوافق عمليات التخطيط والتنظيم مع الأحكام والاعتبارات المشمولة في هذه السياسة.

#### 1.4.1 اختيار المشاركين والمشاركات

حين يتم التعاقد مع معازف لاختيار مشاركين ومشاركات في فعالية موسيقية، يتم ذلك بحسب اتفاق تقديم خدمات أو عقد استشارة. ومن ثم تقوم معازف باختيار الفنانين والفنانات بما يتوافق مع موضوع الفعالية وميزانيتها. وعليه فإن مهمة اختيار فنانين وفنانات تختلف بشكل كبير عن مهمة التعاون أو المشاركة في التنظيم من حيث درجة المسؤولية والخضوع للمساءلة.

على كوادر معازف والجهات المتعاقدة تعريف دور معازف وحجم مساهمتها قبل الانخراط في المشروع وتخصيص الوقت والكفاءات اللازمة.

## 2.4.1. (المشاركة في) تنظيم الفعاليات الترفيهية

عند المشاركة في تنظيم فعالية ما، ينبغي تحديد دور معارف ومدى انخراطها بشكل واضح ضمن إطار تعاقدى. تأتي المشاركة المتعددة في تنظيم فعالية ما بعد تحديد المهارات أو المكاسب المكتملة التي يضيفها الكيان الآخر الذي يجري التواصل معه. يجب أن تعكس الأدوار المسندة لكل كيان هذا الدافع الأولي للتعاون. والهدف هو شراكة عادلة وتعاونية يستفيد من خلالها الجميع عبر إنجاح الفعالية.

## 3.4.1. (المشاركة في) تنظيم ورش عمل وفعاليات ثقافية (حلقات نقاش، مؤتمرات، ندوات)

توفر ورش العمل مساحة لمناقشة أو ممارسة تقنيات إبداعية تخص وسائط أو تخصصات معينة بين مجموعة من الأفراد. تتميز ورش العمل عن غيرها من الأنشطة الأكاديمية الأخرى بأن وقتها أقصر ومنهجها مختصر.

يقوم مدربون-ات مؤهلون وعاملون-ات مخضرمون بتقديم ورش العمل. من الشائع أن تكون هذه المشاريع مجانية، أو أن تغطي تكاليف السفر والإقامة حصراً. ينبغي أن يحدد الإطار التعاقدى الالتزامات والتوقعات الخاصة بمعارف بشكل واضح. ينبغي إدراج هذه التفاصيل في كافة العقود والاتفاقيات.

في هذا السياق، تقوم معارف باختيار المدربين-ات المؤهلين، وتطوير منهاج الورشة، وتحديد مدتها وصيغتها، وتأمين التمويل المناسب والموقع الملائم، والترويج للفعالية أو الورشة، واستضافة الحضور وإدارة عملية التسجيل، والتأكد من مشاركة الحضور وسماع تعقيباتهم، وإنتاج الأوراق أو الملفات أو الأبحاث الأكاديمية ذات الصلة، وتقييم أداء المدربين-ات، وإبرام الاتفاقيات اللازمة وإدارتها، وتوفير الخدمات اللوجستية للورشة بما يشمل الميزانية والتنسيق العام للفعالية.

تقوم معارف أيضاً بوضع آليات لرصد التعقيبات والتعليقات لتقييم نجاح الفعالية وتحليل ردود الأفعال والاستماع لآراء الجهات المشاركة في التنظيم. أخيراً، تقوم معارف بتحديد مجالات التطوير وتضمينها ضمن إجراءات تنظيم الفعاليات المستقبلية.

## 2. أنواع الشراكات وأشكال العلاقة المؤسسية

### 1.2. التنظيم

المنظمون هم من يقوم بإدارة الفعالية ويتولون بشكل أساسي المسؤولية عن: التخطيط والإعداد، والميزانية، وجمع عروض الأسعار، والتعاقد والفوترة، والتوظيف والتدريب، وإدارة المدفوعات والعوائد الضريبية.

### 2.2. التعاون

المتعاونون هم أفراد ومجموعات ومنصات وكيانات أخرى متفقة في طريقة التفكير والأهداف المزمعة. وغالبًا ما يكون التعاون على أمور مشتركة و/أو تكاملية.



بشكل عام، لا ينطوي عمل معازف مع المتعاونين على علاقة حصرية ما لم يُنص على خلاف ذلك. معازف منفتحة دومًا على مواصلة التعاون الناجح ولكن النجاح لوحده لا يضمن أية شراكة مستقبلية متواصلة.

يقتصر التعاون على الإطار التعاقدى المحدد لكل نوع تعاون. قد يستمر أو يتكرر التعاون مع نفس الجهة. يجري إشهار التعاون عبر عزو المساهمات لأصحابها على قدم المساواة، لكن توزيع المسؤوليات والأرباح (إن وجدت) قد يكون متفاوتًا ولا يجري دومًا على قدم المساواة.

### 3.2. التمويل

الممولون هم الجهة التي تحصل على ثاني أكبر قدر من المرئية والإشهار بعد المتعاونين. يكون استثمارهم في معظم الحالات نقدياً، وهو لا يقل في أغلب الحالات عن نسبة 25% من إجمالي النفقات. قد يكون الممول منظمة غير ربحية أو مشروعاً ربحياً أو شركة ذات طابع اجتماعي أو هيئة حكومية.

قد يفرض الممولون على معازف شروطاً أو قيوداً على التمويل سيتم أخذها بعين الاعتبار خلال إدارة و إنتاج أنشطة أو فعاليات معازف الممولة خارجياً.

#### بشكل عام، يملك الممولون الحق في:

سلطة اتخاذ قرار: للممولين الحق في المشاركة في أي قرارات كبرى تتعلق باتجاه المشروع أو أهدافه أو محطاته الرئيسية.

الاطلاع على مراحل التقدم: لدى الممولين الحق في معرفة المستجدات حول تقدم المشروع، بما في ذلك الإبلاغات والاجتماعات وأشكال أخرى من التواصل.

الرقابة المالية: لدى الممولين الحق في مراجعة واعتماد الميزانيات والنفقات والتقارير المالية المتعلقة بالمشروع.

إلغاء المشروع: لدى الممولين الحق في إلغاء التمويل بموجب شروط معينة، أو بالعكس، يمكنهم وضع شروط ينبغي تحقيقها للحصول على التمويل.

### 4.2. الرعاية

تقوم الشركات برعاية الفعاليات كجزء من أنشطتها الخاصة بالعلاقات العامة أو المسؤولية الاجتماعية أو المحاصصة، وذلك إما للوصول إلى جمهور معين، أو لموضعة نفسها ضمن السوق، أو لترويج علامتها التجارية. تقليدياً، لا يستفيد الرعاة من الأرباح الناتجة، بل يغطون جزء في النفقات. وهم يستثمرون أموالاً أو سلعاً لا يتوقعون أن تعود لهم أو تحقق عوائد مباشرة. وهدفهم في معظم الحالات هو المرئية. تعتمد قيمة الرعاية بالنسبة للرعاة على حجم الوصول الممكن، والمعلومات الديمغرافية عن الحضور، والرسالة العامة للفعالية. لذلك ينبغي تحديد قيمة الرعاية لكل منظمة على حدة.

قد ينتمي الرعاة إلى عدة قطاعات اقتصادية، وهناك جهات مختلفة تقدم رعاية مالية أو عينية للفعاليات: من وسائل الإعلام، إلى شركات الإعلان، إلى الصناعات الإبداعية (خاصة في مجال الموسيقى)، إلى الترفيه، وشركات الأزياء، والخدمات اللوجستية، وشركات الاتصالات، والسياحة، والمطاعم والفنادق، والنقل والسفر، وحتى إدارة النفايات.



يمكن مراجعة قسم "مزودو الخدمات الخارجية" لمزيد من المعلومات حول الأنواع المحتملة لأشكال الرعاية العينية وعمليات الترويج.

## 5.2. الترويج

يتمثل دور الجهات المروجة للفعالية في تقديم مزيج من المهارات التسويقية والتخطيطية والتنسيقية والتفاوضية والتواصلية اللازمة لإنجاح الفعالية. من ذلك تخطيط الأنشطة، والتسويق والترويج، ومبيعات التذاكر، وإدارة الإيرادات، والعلاقات العامة، والتعامل مع وكلاء الفنانين-ات، والتفاوض وإبرام العقود، وإدارة المخاطر، وتنسيق يوم الفعالية، والتواصل مع الجمهور، والتقييم بعد إنجاز الفعالية.

## 3. التحضيرات المالية والقانونية

### 1.3. الميزانية

يتطلب إعداد ميزانية لفعالية ممولة خارجياً تخطيطاً دقيقاً يضمن استلام الأموال واستخدامها بنجاحة وكفاءة لتحقيق غاية الفعالية. ينبغي فهم إرشادات التمويل، مع التركيز على مجالات الإنفاق المتاحة من قبل الممولين والرعاة. بعض الأموال مثلاً لا تغطي التكاليف الإدارية الجارية أو استئجار المساحات، وبعض الجهات لا تستطيع تغطية تكاليف المشروبات الكحولية. تختلف الشروط والأحكام من ممول إلى آخر.

يجب إعداد الميزانية على أساس:

- حجم التمويل الموجود في متناول معارف، وإرشادات التمويل الخاصة بكل ممول
- أهداف وغايات الفعالية
- الجمهور المستهدف - ما يتيح تحصيل الأموال بناءً على الجمهور الذي ترغب المؤسسة في الوصول إليه
- التكاليف التقديرية وميزانية الطوارئ - ينبغي البحث وتقدير كلفة كل بند من بنود النفقات، مع الاجتهاد في أن تكون العملية دقيقة قدر المستطاع، وأن تراعي تقلبات الأسعار المحتملة وأية تكاليف غير متوقعة
- تحديد أولويات الميزانية وتعديلها - إذا اتضح أن بعض التكاليف التقديرية تتجاوز المحدد لها، أو إذا ظهرت تكاليف غير متوقعة، يمكن إعادة تخصيص الأموال من بنود أقل أهمية أو تأمين تمويل إضافي إذا أمكن
- الجاهزية والشفافية - لا يجب التواصل مع الممولين قبل تحضير ميزانية جاهزة بمتناول اليد، مع التزام الشفافية قدر المستطاع مع الممولين والرعاة



## 2.3. التخطيط للطوارئ

من الشائع تبسيط عملية الاحتياط المالي عبر إضافة نسبة 10% من الميزانية كبند أخير من بنود النفقات. إلا أن إدارة المخاطر تتطوي على تفاصيل أكثر، وقد تشمل شراء تأمين سفر، أو تحصيل بيانات مدفوعة من خدمات البث على الإنترنت لتحسين مبيعات التذاكر، أو تأمين الإنتاج بأكمله في حال حصول حادث أو إلغاء الفعالية.

التخطيط للطوارئ عملية تقع على عاتق من يضع الميزانية ويستشرف الأحداث، وهي تبدأ قبل التنفيذ وتستمر طوال مدة المشروع.

حال انتهاء الفعالية، ينبغي على إدارة معازف ومنظمي الفعالية تقييم مدى التزام الفريق بالميزانية وتحقيقهم الأهداف المحددة مسبقاً. يقدم هذا التقييم أفكاراً تحسينية بشأن الميزانية والتخطيط للفعاليات في المستقبل.

### 1.2.3. خطط استرداد الأموال

يتم الإبلاغ عن سياسات استرداد الأموال خلال عملية بيع التذاكر.

في العادة يمكن استرداد تكلفة التذاكر في حال كان الوصول إلى الفعالية متعذراً أو نتيجة أسباب يتحمل مسؤوليتها المنظمون.

تغطي سياسات الاسترداد حجم المبلغ، والموعد المتوقع لإعادته، والعمليات المطلوبة لاستعادته.

### 2.2.3. إجراءات إلغاء الفعالية

يجب أن تكون سياسة إلغاء الفعالية واسترداد الأموال واضحة ضمن مواد التواصل الخاصة بالفعالية.

يجب تجنب إلغاء الفعاليات قدر المستطاع لأنها تشكّل مخاطر وتعقيدات تتعلق بالميزانية.

يجب تضمين سيناريوهات وشروط الإلغاء في العقود المبرمة مع الفنانين-ات ومقدمي الخدمات.

يجب على الجهات التي تتولى التنظيم والترويج وضع خطة طوارئ في مرحلتي التحضير وما قبل الإنتاج.

## 3.3. العقود والاتفاقيات القانونية

يتولى مدير-ة العمليات تنظيم وإدارة الإجراءات المتعلقة بالفعالية بالتنسيق مع مدير-ة المالية والمستشار-ة القانوني في معازف. ليس من المطلوب من كادر معازف إنتاج أية مستندات قانونية في أي وقت. على فريق معازف والمتعاقدين معه وممثليه الرجوع إلى مدير-ة العمليات للحصول على الموافقة والتحقق من كل من العناصر القانونية والمالية المتعلقة بالفعالية.

### 1.3.3. فريق معازف والمتعاقدون معه ومزودو الخدمات

يتوجب التعامل مع جميع أفراد الكادر الوظيفي الذي يمثل معازف أو مزود الخدمات ضمن أية فعالية خلال اتفاقيات قانونية موقّعة وموقّعة.





يتم تغطية النفقات الخاصة بالفريق الداخلي ضمن عقود التوظيف، فيما يقوم المتعاقدون الخارجيون ومزودو الخدمات بتوقيع عقود مؤقتة تشمل المشروع المطروح فقط. لمزيد من المعلومات حول العلاقات مع مزودي الخدمات والفنانين-ات الخارجيين، يمكن مراجعة القسمين 3 و4 أدناه.

### 2.3.3. التصاريح والموافقات الرسمية المحلية

تتطلب بعض البلدان تصاريح مسبقة، وتحتاج بعض المواقع إلى موافقات محددة من المؤسسات الحكومية. يجب إجراء بحث شامل حول البلد المضيف والموقع المعني، إما عبر وزارة السياحة أو نقابة المحامين أو المسؤولين الحكوميين، وذلك قبل التواصل مع الفنانين-ات والشركاء والكيانات المساهمة بشأن موقع الفعالية.

لا يجوز لمعاذف كمؤسسة أن تطلق أو تشارك في تنظيم أية فعالية بدون الحصول على تصاريح رسمية، وإجراءات قانونية موثقة بشكل صحيح، وبناء علاقات حسن النية مع السلطات المحلية.

### 4.3. الفواتير وحفظ السجلات

لا غنى عن بروتوكول فوترة منظم وموحد.

تسمح الفواتير بإعداد التقارير والتدقيق وإجراء التوقعات المالية بشكل بسيط وواضح. كما تحافظ على سجل ورقيات إلزامي فيما يخص النفقات، وهو ما سيكون مفيداً في حال حدوث نزاع مع الجهات الموردة أو الباعة أو أصحاب المصلحة الرسميين.

يجب الاحتفاظ بسجلات جميع نفقات الفعالية وتقديمها إلى مديرة العمليات ومديرة المالية. تقع مسؤولية حفظ السجلات على موظفي وموظفات معازف المسؤولين عن الشراء والنفقات.

**اعتبارات رئيسية تخص إصدار أو طلب الفواتير وعروض الأسعار:**

#### 1. الفوترة الرسمية

1.1. معلومات الاتصال بالشركة أو مزود الخدمة.

1.2. رقم ضريبة القيمة المضافة وإثبات تسجيل الشركة.

1.3. رقم الوثيقة وتاريخها.

1.4. تفاصيل الفاتورة.

1.5. وصف الخدمات أو المنتجات.

1.6. إجمالي المبلغ المستحق.

1.7. شروط الدفع: تشمل تاريخ الاستحقاق، وطرق الدفع المقبولة (تحويل بنكي، بطاقة بنكية، PayPal)، وأية غرامات تأخير أو خصومات دفع مبكر.

1.8. تعليمات الدفع: معلومات واضحة عن كيفية الدفع.



1.9 الشروط والأحكام: أي شروط وأحكام ذات صلة، مثل سياسات استرداد الأموال، وسياسات الإلغاء، ومعلومات مهمة أخرى تتعلق بالفعالية والفوترة.

1.10 معلومات الاتصال بقسم الاستفسارات.

1.11 مستندات إضافية: يجب إرفاق أي مستندات داعمة إذا لزم، مثل العقود أو اتفاقية الفعالية أو وثائق أخرى ذات صلة.

12.1 حفظ السجلات: يجب الاحتفاظ بكل الفواتير المرسلة والمدفوعات المستلمة والمراسلات المتعلقة بالفواتير.

2. قبل الفوترة يتم عقد اتفاقيات قانونية توضح الخدمات والمهام والجدول الزمني والعرض المالي للخدمات المقدمة، ويقوم كلا الطرفين بتوقيع هذه الاتفاقيات.

## أ. النفقات

من المهم للغاية إدارة نفقات أية فعالية ممولة خارجياً من أجل استخدام الأموال المخصصة بما يتماشى مع اتفاقيات المنح وأهداف التمويل.

لا فصل بين الإنفاق والإبلاغ. تنطبق الإرشادات أدناه على جميع النفقات:

1. وضع ميزانية واضحة، وتخصيص الأموال على نحو ملائم تحت إشراف مدير-ة العمليات.
2. تعيين حد أقصى لكل فئة من النفقات، بما يساعد على تجنب الإفراط في الإنفاق ويساعد في اتخاذ القرارات أثناء الشراء.
3. جمع عدة عروض أسعار في النفقات الكبرى. لدى كلِّ ممولِّ نظام مشتريات خاص يجب وضعه. يساعد التنسيق مع مدير-ة العمليات ومدير-ة التمويل على فهم عدد العروض المطلوبة لكل فئة من النفقات. جميع النفقات التي تتجاوز مبلغ 1,000 يورو بحاجة إلى موافقة خطية من المديرين التنفيذيين معاً.
4. وضع ضوابط للإنفاق: مركز الموافقة على النفقات هو إدارة العمليات، وعلى جميع قرارات الإنفاق أن تمرّ من هذه القناة للحفاظ على الاتساق والسيطرة على النفقات.
5. تتبّع النفقات في الوقت الفعلي: يجب استخدام جداول البيانات أو أدوات ميزانية مخصصة لتتبع النفقات بشكل متواصل. يقدم مدير-ة العمليات ومدير-ة التمويل هذه الأدوات لضمان حفظ السجلات بشكل مستمر ولأغراض المراقبة والإبلاغ. ينبغي تحديث السجلات بانتظام بشكل يومي لمتابعة نسبة الإنفاق من الميزانية المرصودة بدقة.
6. المراجعة والتعديل: يجب مراجعة الإنفاق الفعلي مقابل المبالغ المرصودة في الميزانية بشكل دوري. في حال حصول فوارق كبيرة، يجب تقييم الحاجة إلى إجراء تعديلات. قد يعني ذلك استخدام أموال خاصة بنفقات أخرى، أو خفض تكاليف معينة، أو البحث عن تمويل إضافي. قبل عملية التنفيذ، سيتم بالتنسيق مع إدارة العمليات وضع مواعيد للتحقق والإبلاغ بشأن المستندات.



7. توثيق كافة المعاملات: يجب الاحتفاظ بسجلات دقيقة لجميع المعاملات المالية، بما في ذلك المصروفات النثرية والإيصالات والفواتير.

8. الإخطار عند حدوث التغييرات ومراقبة نفقات الطوارئ: إذا طرأت أية تغييرات في الميزانية بسبب نفقات غير متوقعة، ينبغي إعلام أصحاب المصلحة المعنيين، بما في ذلك الممول. الشفافية مفتاح الثقة. يقدم مديرة التمويل الدعم من خلال إخبار الجهات المانحة والممولة بشأن التغييرات.

9. الخاتمة والتقييم: حال انتهاء الفعالية، يوفّر مديرا العمليات والتمويل الأدوات اللازمة لإجراء تقييم شامل حول مدى التزام الفريق بالميزانية وتحقيق الأهداف. يقدّم التقييم أفكارًا ضرورية للفعاليات في المستقبل.

## ب. الإبلاغ

يجب أن يكون الأشخاص المسؤولون عن الإبلاغ خلال الفعالية على دراية بشروط وأحكام الجهة الممولة. تشمل هذه الشروط والأحكام ذلك أية قيود على كيفية استخدام الأموال، ومتطلبات الإبلاغ، وأية بنود محددة يغطيها أو لا يغطيها التمويل.

ينبغي التقيد بشروط الإبلاغ التي تحددها الجهة الممولة، والاحتفاظ بسجلات دقيقة لجميع النفقات والإيصالات والمعاملات المالية المتعلقة بالفعالية. يساعد ذلك على تقديم نظرة عامة وشفافة ومسؤولة عن كيفية استخدام الأموال.

## 4. مزودو الخدمات الخارجية

على الجهات المنظمة التحكم بجودة الخدمات والسلع المقدمة من الباعة والموردين.

على مزودي الخدمات الرئيسيين لمعاذف أن يكونوا:

- على دراية بجميع السياسات والإرشادات وسياسة الفعاليات في معاذف. يمكن مراجعة القسم 3.1 أعلاه للاطلاع على هذه السياسات والإجراءات.
- متصلين بالأشخاص المسؤولين عن التنسيق والإبلاغ ضمن فريق معاذف.
- يملكون تسجيلاً رسمياً ورقماً ضريبياً وتصريحاً بالعمل داخل النطاق القضائي الذي تقام فيه الفعالية.
- مثاليًا، حاصلين على ترقية أحد الكيانات ضمن شبكة معاذف.
- ملتزمين قانونيًا بتقديم خدمات لمعاذف (لأغراض الإبلاغ الداخلي، لذلك هناك مشكلة إذا لم تكن هناك رقيات توثق ذلك).
- قابلين للتمييز ضمن الحشود: على مظهرهم أن يشير إلى دورهم ضمن الفريق، إما عن طريق قمصان أو شارات أو مواقع محددة مسبقًا ضمن مكان إقامة الفعالية.



- قادرين على التواصل بشكل سلس بين بعضهم البعض. ينقسم الكادر الوظيفي إلى أقسام يشرف على كل منها رئيسة-قسم. يساعد التواصل بين الأقسام على تسريع العمليات، وقد يسهّل ذلك استخدام أجهزة اتصال لاسلكي في الموقع.

## 1.4. أصحاب المساحات

يتم اختيار مساحة الفعالية حسب الموقع والقدرة الاستيعابية والجاهزية والميزانية:

- الموقع أساسي لجذب الجمهور المناسب.
- القدرة الاستيعابية بالغة الأهمية لبيع التذاكر وضمان اتساع المساحة للجميع.
- الجاهزية تعني الأشياء التي توفرها المساحة: المراحيض، تصاريح تقديم المأكولات والمشروبات، والمعالجة الصوتية، كلها تساهم بشكل كبير في توفير التكاليف.
- عادة ما يكون لدى مزوّدي المساحات فرق أمنية مدربة يتعاملون معها، وهذه ميزة إضافية.
- الميزانية قابلة للتفاوض: يجري التفاوض على رسوم ثابتة أو نسبة من عائدات التذاكر حسب تقديرات كلفة المساحة.
- المتطلبات الأمنية: القدرة على توفير مساحات آمنة ويسهل الوصول إليها.
- الالتزام بالإبلاغ عن أي إخلال بأمن وسلامة الكادر والجمهور.

## 2.4. مزوّدو المعدات

يؤجر مزوّدو المعدات الصوتية الاحترافية المعدات ويوظفون أشخاصًا لتجهيز وتشغيل الأنظمة والتوصيلات ثم تفكيكها فيما بعد.

يتم التواصل مع الموردّين بعد تحديد احتياجات الفعالية، وعدد الجمهور المتوقع (الأمر الذي يؤثر على أبعاد المسرح)، والمعلومات التقنية التي يرسلها الفنانون-ات، وميزانيات الترويج.

يستكمل المنظّمون تصميم المسرح ومخطط الأرضية ويرسلونهما إلى مزوّدي المعدات الصوتية الاحترافية. وبعدها يرجع المزوّدون باقتراحات الأنظمة الصوتية المناسبة مع عروض أسعار.

عادة ما تشمل عقود الفنانين-ات معلومات خاصة بالتقنيات والإقامة. في حال عدم تقديم المؤدّي-ة الضيف لمثل هذه المعلومات ينبغي طلبها. غالبًا ما تكون المعلومات التقنية محددة وفق معايير معروفة، ولكنها قد تحتوي معدات مخصّصة قد تتقل الميزانية أو قد لا تكون متوفرة في المنطقة التي تجري فيها الفعالية. قد يطلب بعض الموسيقيين-ات المسافرين أدوات معينة للتخلص من الحمولة الزائدة أثناء السفر، لكنهم غالبًا يجلبون معهم الأدوات الفائقة التخصص. المعلومات التقنية والسعة القصوى للمساحة يحددان معًا المتطلبات التقنية. من الأفضل أن يقوم محترفون في مجال الصوت بتحديد الأنظمة المناسبة.



ثمة مواصفات معقدة للغاية فيما يتعلق بالمكبرات يتعذر تحليلها هنا، ولكن يمكن اقتراح ما يلي من بين أنظمة ومعدات الصوت:

- أنظمة الصوت: *L Acoustics, D&B audio techniks, Mayer Sound, JBL, Funkion, One, Turbo Sound, EV, QSC*
- الماركة المعتمدة لمعدات الدي جي هي *Pioneer*. تحاول *Denon* دخول السوق، ولكن نادرًا ما يقبل فنانون-الدي جي الزائرون استخدام أدواتها.

ما يلي بنود ينبغي الانتباه إليها أثناء التعاقد والشراء:

- متطلبات التجهيز ووقت التفكيك.
- تحديد الجهة المزودة للكهرباء.
- الأرقام المتعلقة بعدد العاملين الذين سيجري إرسالهم للفعالية وفهم أية مخاطر في خطة ما قبل الإنتاج.
- مراجعة سياسات التأمين للتحمّس من أية مفاجآت في حالات التلف أو السرقة أو عطب الآلات.
- استكمال نقل وتحميل المعدات إلى المساحة ثم إعادتها.
- تخصيص بند يتعلق بميزانية وجبات العاملين ونقلهم من قبل المنظمين تغطيه الجهة الممولة.

### 3.4. مزودو المأكولات والمشروبات

- في قطاع الموسيقى، غالبًا ما يكون لدى مزودي المشروبات رأس مال كبير يستثمرونه بالجملة لتعزيز حضورهم في الحفلات، أما المأكولات فكثيرًا ما يكون مزودوها انتقائيين ويركزون على جودة التقديم. هذا لأن هامش ربح المشروبات أعلى، وهي تبيع أكثر وتبقى مطلوبة طوال مدة الفعالية.
- على المزودين أن يكون لديهم تسجيل قانوني ورقم ضريبي في بلد الفعالية لإصدار فواتير ملائمة.
- يجب الحصول على تراخيص لبيع الكحول، وهي غالبًا صادرة من نقابة المحامين أو وزارة السياحة. يمكن لصاحب المساحة إعفاء معازف من هذه المسؤولية.
- يعتمد مزودو المشروبات على الصفقات الحصرية التي تعزز حضورهم. إذا سيطرت جهة ما على بيع المشروبات فهي تدفع من أجل استبعاد منافسيها. وإذا جرى ذكرها على المسرح أو ورد اسمها على اللافتات فهي تدفع مقابل هذا التنبؤ. تصاغ جميع الاتفاقيات في عقد ملزم يوقعه الطرفان. يجب التفاوض على كميات مجانية أو استثمار نقدي مقابل الصفقة الحصرية.
- ينبغي مراقبة الجودة في المخزون (بما يشمل مواعيد انتهاء الصلاحية، وظروف التخزين، وحالة الحاويات) وجميع مراحل عملية التقديم (بما يشمل النظافة الشخصية للعاملين-ات ونظافة الأدوات والأكواب والتلج والحاويات، إلخ)، بالإضافة إلى جودة المنتجات المستخدمة في الكوكيتيلات والأطعمة الجانبية.



- يجب أن تستوفي جميع السلع المباعة معايير الصحة والسلامة. الحد الأدنى المطلوب: النظافة الشخصية للعاملين-ات، وتبريد المنتجات، ونظافة الثلج والمياه الجارية، وإدارة النفايات بشكل مناسب، فضلاً عن التقيد بمواعيد الصلاحية.
- يجب أن تتوفر المياه بكثرة. يمكن بيعها أو تقديمها مجاناً، ولكن يجب تخزين كميات كافية منها. لا يجوز تخزين العبوات البلاستيكية تحت أشعة الشمس المباشرة. من المفضل الاحتفاظ بكميات كافية مبرّدة في فعاليات الهواء الطلق.
- يحصل العاملون والعاملات على مياه الشرب مجاناً طيلة نوبات العمل.
- قد يطلب الفنانون-ات مياه شرب على المسرح. إذا انتهت المياه المتوفرة يجب على مدير المسرح إخطار فريق العمليات لإحضار المزيد.
- يتفق المنظمون من جهة معازف مع مزوّدي المأكولات والمشروبات على تكلفة الأكشاك من حيث: أسطح تقديم المشروبات، والأدوات، والمظلات (في فعاليات الهواء الطلق)، والبرادات والثلاجات، والمناديل، وقصبات الشرب، وأعواد الأسنان، والكوبونات.

#### 4.4. الخدمات الأمنية

- السلامة أولاً. لا غنى عن وجود فريق مطلع ومدرب جيداً من مسؤولي السلامة حيثما تجتمع حشود كبيرة. يُعنى الفريق بسلامة ورفاه كل فرد، وعادة ما تكون إجراءاته وقائية وليست تصحيحية. يدرك الفريق علامات الإنذار، ولديه آلية تواصل وثيقة بين مسؤوليه، وهو يعرف بالحدس أنواع الأفراد الذين قد يتسببون بالمشاكل أو يتعرضون للأذى.
- الفريق الأمني موجود لضمان السلامة، ويجب أن يكون لديه تعليمات واضحة بشأن ما يُعتبر خرقاً للأمن وكيفية التعامل مع الحوادث المفاجئة.
- يجب أن يكون عدد مسؤولي الأمن والسلامة متناسباً مع عدد المنظمين، وهو ما يعتمد على حجم الحضور المتوقع وخلفياتهم وأعمارهم. كما يعتمد العدد بالنسبة لحجم الحضور على السعة القصوى للمساحة أيضاً. النسبة الاعتيادية هي 1 لكل 50.
- يجب أن يكون مسؤولو السلامة واضحين، يسهل التعرف عليهم، في كامل يقظتهم، وغير مسلحين.
- يجب أن يتوزع مسؤولو السلامة في أماكن استراتيجية لضمان عدم وجود نقاط عمياء.
- سياسات الأبواب: على الفريق الأمني تفتيش الأشخاص عند المدخل لمصادرة المواد الخطرة والممنوعات، والتأكد من استيفاء جميع السياسات المقترحة من قبل أصحاب المساحة أو الجهات المروّجة، والتصرف بطريقة حضارية. يجب اعتماد مسؤولات للسلامة من النساء أيضاً لتوفير توازن مع الجمهور، وكذلك لفحص النساء عند الباب.
- في حالات التأهب القصوى، يجب التواصل مع الشرطة لحراسة المساحة من الخارج. تشمل هذه الحالات حضور شخصية سياسية أو إقامة فعالية في أوقات الاضطرابات المدنية. ظهور قوة مسلحة في مساحة تستضيف عرضاً موسيقياً علامة واضحة على ضرورة تحسين التنظيم.



- يجب أن يكون مسؤولو-ات السلامة على صلة بمقدمي إسعافات أولية، ومنتجي الفعالية، والبوابين، وأن يتأكدوا من أن جميع الحضور على مرأى ومسمع منهم.
- يقوم مسؤولو-ات السلامة بتوجيه الأفراد لأشخاص مختصين إذا برزت مشكلة خارج اختصاصهم. اختصاصهم هو السلامة. من الأفضل توجيه الشكاوى أو المخاوف لمسؤولي-ات الرعاية.
- يفضل أن يتألف فريق السلامة من أفراد من الجنسين لتسهيل الإبلاغ عن الحوادث ونقل المعلومات للبوابين وخلق بيئة أكثر انفتاحًا وأمانًا.
- يعمل الفريق الأمني بالتنسيق مع فريق الرعاية لضمان بيئة آمنة وميسرة للحضور.
- على الفريق الأمني فحص المساحة مرة واحدة على الأقل قبل بدء الفعالية، وذلك لتقديم المشورة بشأن التوضع والتنظيم المناسب. يجب توفير صورة عن مخطط المساحة لجميع مزودي الخدمات الخارجية لكي يتعرفوا بسهولة على مناطق الإخلاء وتقديم الدعم الصحي والإبلاغ عن الحوادث.
- قيادة الفريق الأمني: يجب تعيين رئيس للفريق الأمني لكل فعالية يكون مرجع التواصل والتنسيق مع فريق التنظيم.
- مراعاة حجم المساحة: خلال الفعاليات التي تقام في مساحات ضخمة، يتعين وجود قائد فريق أمني في كل غرفة أو منطقة. في الحالات التي يصعب فيها التواصل مباشرة مع رئيس الفريق الأمني، ينبغي أن يتمكن قائد الفريق الأمني من التواصل مباشرة مع رئيس فريق معازف عبر القنوات المتاحة.

## 5.4. فريق الرعاية

يجب أن يكون فريق الرعاية واضحًا ويسهل التعرف عليه خلال أية فعالية (تميّزهم قمصان وشارات خاصة، ويتواجدون في أماكن مخصصة داخل المساحة).

فريق الرعاية موجود لمعالجة المواقف الإشكالية بحزم وكياسة، وهو يتميز بقدرته على الحكم وأخذ جميع التعقيدات والتداعيات في عين الاعتبار. قد لا يكون لدى فريق الرعاية إجابات على الدوام، ولكن أعضاؤه يتمتعون بخبرة تسمح لهم إما بالحكم على الموقف ومن ثم إما معالجته بأنفسهم أو - غالبًا - التوجيه والتنسيق بشأن الحل مع المسؤولين-ات المناسبين.

يجيب مسؤولو-ات فريق "اسألني أي شيء" عن الأسئلة العملية المتعلقة بالفعالية، وأيضًا يستجيبون بشكل فوري لحالات الدعر والعدوانية أو السرقة المحتملة. وظيفتهم إيصال المعلومات وفق ما يشهدونه، وعليهم التعامل مع الحوادث بأسلوب ناعم ومحترم ورصين. كما يسجل مسؤولو-ات "اسألني أي شيء" ملاحظات يجمعونها في تقرير مفصل يرسلونه إلى المسؤولين عن المشروع بعد اختتام الفعالية.

يجب أن يتألف فريق الرعاية من إناث وذكور لضمان الإنصاف وسهولة الوصول والإبلاغ عن الحوادث بسلاسة.

من مسؤوليات فريق الرعاية:

- تنفيذ سياسات الدخول (بالتعاون مع الفريق الأمني)
- حوادث التحرش
- المشاجرات أو النزاعات (بالتعاون مع الفريق الأمني)



- حالات الجفاف والعطش
- الإصابات
- حالات السكر
- نوبات القلق والذعر
- نوبات الصرع
- أعمال السرقة

## 6.4. مزودو خدمات التنظيف والصرف الصحي

يمكن تقسيم عملية التنظيف إلى ثلاث مراحل:

- التنظيف قبل الإنتاج: يتطلب إعداده الكثير من العمل، بدءًا من تجهيز الديكور والتوصيلات التقنية، إلى تأمين الشرائط اللاصقة الحساسة، وإدارة وجبات العاملين-ات، والفضلات. يجب إدراج حملة تنظيف يومية في نهاية كل لائحة عمل.
  - التنظيف أثناء الفعالية: يجب المحافظة على النظافة خلال الفعالية على مدار الساعة، بما يشمل إزالة النفايات عن الأرض، وتعقيم المراحيض، وإزالة نفايات البارات، وإفراغ حاويات القمامة الكبيرة بشكل منتظم.
  - التنظيف بعد انتهاء الفعالية: يجب أن يكون كاملاً وشاملاً، ويحدث بعد التفكيك النهائي للمعدات.
- \* تحسين إدارة النفايات يعني إعادة التدوير. يجب أن تشجع الفعالية على إعادة التدوير بغض النظر عن سياسات البلد المضيف، وذلك لأن لدى منظمي الفعالية سيطرة تامة على أنواع النفايات التي تولدها، وبالتالي يمكن معرفة طرق التخلص منها بشكل مسبق.

## 7.4. خدمات وترتيبات السفر والإقامة

- يجب أن تكون متطلبات السفر جزءًا من استراتيجية الحجز من البداية، أي اختيار الفنانين-ات القريبين بدلاً من نقلهم جواً من بعيد.
- إذا كانت هناك حاجة لإصدار تأشيرات، يُنصح دائماً بحجز رحلات سفر مرنة.
  - يقوم الوكيل باقتراح رحلة السفر، ثم يتم إصدار فاتورة بعد تأكيد المسار من قبل الفنان-ة والجهة المروّجة. الفواتير حساسة جداً للزمن ويجب دفعها خلال 72 ساعة لضمان نفس السعر.
  - النقل البري من نقطة المغادرة ليس شائعاً، ولكن يمكن التفاوض بشأنه مع الفنان-ة. لكن التنقلات داخل البلد المضيف مشمولة دائماً ضمن النقل البري. على الجهة المضيفة تغطية تكاليف النقل بين الفندق والمطعم والمساحة.
  - يجب حجز الإقامة بالتوازي مع ما سبق ومع موافقة الفنان-ة والجهة المروّجة. من الضروري الإبلاغ عن الوصول المبكر أو المتأخر، وكذلك المغادرة المتأخرة، لإدارة رحلات الفنانين-ات الزائرين بشكل أفضل. تضمين وجبة





الإفطار يعتمد على مسار الرحلة الذي تحدده الجهة المروّجة (إذا أرادوا استبدال وجبة الإفطار في الغرفة بشيء آخر)، ولكنّ تضمينه إجراء شائع جدًا. عادة ما يتحمل الفنان-ة أية تكاليف إضافية بما يشمل نفقات الميني بار.

- التغطية الشاملة سيناريو آخر يجب الإحاطة به: التغطية الشاملة تعني دفع رسوم الأداء، والحجز، وميزانية السفر والإقامة، والتعويضات اليومية. لكن يفضل وصف ما يشتمل عليه العرض بدقة، فقد تعني التغطية الشاملة فقط تكاليف السفر ورسوم الأداء والحجز.
- لا يمكن البدء بإجراءات التأشيرة إلا بعد إتمام الخطوات المذكورة أعلاه، فهي تتطلب حجز تذاكر السفر والإقامة.

## 5. المؤدّون والفنانون-ات

لأغراض أنظمتنا الداخلية: إذا لم تتوفر ورقيات مكتوبة وموقعة فإن الاتفاق لم يحدث. تدرك معازف أن بعض الاتفاقات الشفهية تصمد أمام المحاكم وتشيع في مجال تنظيم الفعاليات، ولكن لأن معازف مؤسسة ممولة خارجياً فمن غير المحبذ مخالفة البروتوكول.

الاعتبارات الرئيسية:

- العقود ضرورية قبل أية عملية ترويج.
- عادة ما تشمل عقود الفنانين-ات معلومات خاصة بالتقنيات والإقامة. في حال عدم تقديم المؤدّي-ة الضيف لمتل هذه المعلومات ينبغي طلبها. غالباً ما تكون المعلومات التقنية محددة وفق معايير معروفة، ولكنها قد تحتوي معدات مخصصة قد تنقل الميزانية أو قد لا تكون متوفرة في المنطقة التي تجري فيها الفعالية.
- قد يطلب بعض الموسيقيين-ات المسافرين أدوات معينة للتخلص من الحمولة الزائدة أثناء السفر، لكنهم غالباً يجلبون معهم الأدوات الفائقة التخصص.
- ضمان دخول الفنانين والفنانات الزائرين: يعتمد هذا على تفصيلين هما ترتيبات السفر المناسبة والحق بدخول البلد المضيف. تشمل ترتيبات السفر وقت الرحلة، والنقل من وإلى المطار، والتنقلات الداخلية من وإلى المساحة التي تجري فيها الفعالية، ووجبات الطعام، والتحقق من الصوت.

كيفية تقديم عرض رسمي لفنان-ة - قائمة تحقق تفصيلية:

1. التواصل بالإيميل مع الوكيل-ة أو مدير الأعمال أو الممثل (عادة ما تكون معلوماتهم موجودة في النبذة التعريفية على منصات التواصل الاجتماعي أو على ساوندكلاود أو باندكامب، إلخ).
2. فحص مواعيد جولات الفنان-ة للتأكد من توقّره وعدم اضطرارهم للسفر من مكان بعيد (عبر سبوتيفاي، أو سونغكيك، أو تيكيتماستر، أو دايس، أو ريزيدنت أدفايزر، وغيرها حسب المنطقة)
3. إرسال إيميل مقتضب يشمل جميع المعلومات الرئيسية: التاريخ، الموقع، الضيوف السابقين، سعر التذكرة، السعة القصوى، والعرض المالي.



4. عادة ما ترمز إشارة "+++" إلى أن رسوم الحجز والنقل والإقامة مغطاة خارج العرض المالي.
5. يتقاضى الوكيل مبلغًا يتراوح بين 5 و20% من العرض المالي النهائي. كل ما يتجاوز 20% بحاجة إلى تبرير الوكيل ويتم التفاوض بشأنه بشكل مستفيض.
6. بعد قبول العرض تجري المتابعة عبر تجهيز عقد وورقة مسار الرحلة. تسمى هذه مرحلة الطرح.
7. يستمر الطرح حتى تأمين التأشيرة والسفر والإقامة والترويج، بالإضافة إلى تفاصيل العناية بالفنان-ة وأية تعديلات على مسار الرحلة.
8. تبدأ مرحلة المحاسبة بالتوازي مع مرحلة الطرح. في الغالب يتم طلب رسوم الحجز والسفر ومبلغ ضمان. كما يُتوقع دفع كامل الرسوم قبل موعد الفعالية. ليس من النادر الدفع عند الوصول، ولكن من النادر أن يقبل الموكل-ة بذلك في حالة التعاقد لأول مرة. الفنانون-ات المستقلون أكثر مرونة، ولكنهم يفضلون الدفع بشكل مسبق باعتباره المعيار السائد في المجال.
9. يجب إرسال رسالة متابعة بعد انتهاء العرض، بما يضمن الحفاظ على علاقات قوية بين جميع الأطراف. كما يجب جمع تعليقات وتعقيبات الفنان-ة حول جودة التنسيق، ونظام الصوت، والفريق الأمني، وفريق الرعاية، وأجواء خلف الكواليس، والإقامة، والسفر.

## 6. خلال مجريات الفعالية

- يتولّى المنظمون والمروّجون مسؤولية النظر في المخاطر والمحاذير التالية خلال التخطيط للفعالية وتحديد حجم الحضور وتعيين العاملين-ات ومزوّدي الخدمات اللّازمين.
- ينبغي تدريب الفريق الأمنية وفريق الرعاية وإبلاغهما بسيناريوهات الطوارئ المحتملة، كما ينبغي أن يتولوا مسؤولية التعامل والتصرّف مع جميع الاحتمالات المتعلقة بالمخاطر والمحاذير والصحة العامة والسلامة.

### 1.6. الإبلاغ عن الحوادث

- تتطبق المعايير الموضحة في "سياسة الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي في معازف" على جميع الأفراد المرتبطين بمعاذف، بما في ذلك الموظفين والموظفات بأجر وبدون أجر، والعاملين والعاملات المستقلين، والمتدربين، وأعضاء مجلس الإدارة، والكيانات الشريكة، والاستشاريين-ات المعيّنين (المشار إليهم فيما يلي باسم "كادر معازف الوظيفي").
- لا تتسامح معازف مطلقًا مع أي شكل من أشكال الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي. تأخذ معازف قضايا الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي على محمل الجد، وتلتزم بمعالجة أي ضرر إذا أمكن، من خلال السبل القانونية المتاحة.
- يمكن الإبلاغ عن الحوادث شخصيًا أو رقميًا، وخلال الفعاليات أو بعدها. كلما كان الإبلاغ عن الحادثة أسرع، كانت معالجتها أسهل.



يجب أن يكون مسؤولو الأمن والرعاية واضحين، يسهل التعرف عليهم، في كامل يقظتهم، غير مسلحين، ومنتشرين في جميع أنحاء المساحة.

يمكن للجمهور ولكادر معازف الوظيفي الإبلاغ عن الحوادث عبر القنوات التالية:

1. الإبلاغ الشخصي عن الحوادث يجب أن يصل إلى الفريق الأمني وفريق الرعاية الخاص بمعاذف ليتعامل معها. تُتخذ الإجراءات خلال 30 دقيقة من الإبلاغ في الموقع. سلامة ورفاه الحضور والعاملين-ات ذات أهمية قصوى بالنسبة إلى معازف، وهي مسألة نتمسك بها ولا نتفاوض عليها كمؤسسة.
  - يجب جمع المعلومات حول موضوع الشكوى وصاحبها أو صاحبها. يتم إبلاغ الفريق الأمني بهوية الشخص وأية تفاصيل تميز مظهره بين الحشود. يُفضّل أيضاً أن يقدم المشتكي-ة معلومات الاتصال به، على أن تُحفظ السرية التامة لهذه المعلومات ولا تُشارك إلا مع المعنيين على أساس الحاجة إلى المعرفة.
    - في حال العثور على المتهم، يتم اصطحابه إلى خارج الفعالية بدون اللجوء إلى العنف.
    - يجب السعي لعدم حدوث أية مواجهة داخل المساحة التي تجري فيها الفعالية، وبالتحديد ليس وسط الحضور. يجب أخذ صورة هوية المتهم، وإذا رفض فيحتفظ فريق معازف الأمني بحق التواصل مع الشرطة المحلية (وهو ما ينبغي ذكره حسب فقرة إخلاء المسؤولية ضمن المواد الترويجية الخاصة بالفعالية منذ البداية).
    - إذا لم يتم العثور على المتهم أو المتهمين داخل المساحة، يجري الإبلاغ عنه لدى جميع الفرق الأمنية ومسؤولي-ات الرعاية. وفي كل الأحوال ينبغي تسجيل الحادثة رقمياً وجمع المعلومات عن المشتكي-ة.
    - يقوم فريق الرعاية بفحص المشتكي-ة والتأكد قدر الإمكان من أنه على ما يرام.
    - بعد انتهاء الفعالية، يتم إنفاذ آلية الاستجابة لحالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي بشكل رسمي، وذلك مع التواصل مع المشتكي-ة.
  - بعد تسجيل الحادثة رقمياً، تشرع لجنة الحماية لدى معازف بوضع تقييم رسمي عملاً بسياسة الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي في معازف.
    - تسجل جميع الشكاوى رقمياً في آلية الإبلاغ عن الحوادث في موقع معازف من قبل فريقي الأمن والرعاية، ويتم التواصل مع المشتكي-ة وفق الجدول الزمني المذكور أعلاه.
    - في حال رفض المشتكي-ة مشاركة معلوماته الشخصية، يتم تسجيل الحادث لغايات الرصد والتقييم وحفظ السجلات والدورات التدريبية ضمن معازف. كما سيتم تزويد المشتكي-ة برقم مرجعي وعنوان إيميل ([feedback@ma3azef.com](mailto:feedback@ma3azef.com)) ليقوم بالإبلاغ عن الحادث في حال غير رأيه وقرر طلب استقصاء في الحادثة أو طلب التحدث مع مسؤولين أو استرداد الأموال من معازف.
  - يتم اتباع الإجراءات الرسمية عملاً بسياسة الحماية من الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي في معازف.



- يقوم فريق الرعاية، بالتعاون مع الفريق الأمني، بمراقبة الحضور في جميع الأوقات، كما يحتفظ بالحق في طرد الأفراد أو المجموعات في أية لحظة.

2. الإبلاغ الرقمي عن الحوادث يتم على الرابط التالي: <https://ma3azef.com/incident-reporting>

## 2.6. العلامات واللافتات

- الحواجز وظيفتها تخطيط حركة الجمهور وضمان سلامتهم، وتعيين المناطق الخاصة بالفنانين، وتوجيه الجمهور داخل خريطة المساحة.

تمنع الحواجز الحضور من دخول المساحات التي لا يراقبها الفريق الأمني.

أماكن صف السيارات بالغة الأهمية أيضًا، وقد يكون من الصعب توفيرها في المساحات التي لا تستضيف فعاليات عامة بشكل دوري. ثمة خدمات لصف السيارات تُعفي المروجين من هذه المهمة، ولكنها لا تُعفيهم من المسؤولية. من المهم الإشراف على هذه الخدمة وضمان التسبب بأقل قدر ممكن من الازدحام.

- الممرات وظيفتها تسهيل الحركة عبر المدخل إلى المسرح والمراحيض وأكشاك الطعام والشراب ومنطقة الإسعافات الأولية، والأهم من ذلك المخارج العامة ومخارج الطوارئ.
- مخارج الطوارئ غالبًا ما تحتاج إلى موافقة من وزارة الصحة، ويتم الحكم عليها وفقًا للسعة القصوى للمساحة.
- المراحيض ومخارج الطوارئ ومناطق البيع وأكشاك الإسعافات الأولية بحاجة إلى لافتات تعريفية مناسبة لها.

## 3.6. السيطرة على الحشود والخطة الأمنية

كلما رصدت الحادثة بشكل أسرع كان التعامل معها أسهل.

يجب فضّ الشجارات بشكل مسؤول ومن دون عنف من قبل مسؤولي-ات السلامة. يجب طرد الطرفين بشكل منفصل من المساحة ورفع بلاغ رسمي وإرساله إلى الجهة المروّجة.

إذا كان أحد الطرفين أو كلاهما ثملًا، ينبغي ضمان وسيلة نقل مناسبة. يمكن استدعاء الشرطة عند وقوع إصابات أو في حال حصول تصعيد.

## 4.6. المفقودات والموجودات

يتم الإبلاغ عن الحاجيات التي يتم العثور عليها إلى العاملين-ات لتسليمها إلى قسم المفقودات والموجودات.

يتم تخزين هذه الحاجيات في خزانة، ويوضع تقرير يوثقها جميعًا. على كل من يطالب بشيء مفقود أن يقدم وصفًا شاملًا له وتوقيع إيصال استلام. يتم تسجيل هذه المعلومات أثناء تقييم الفعالية.



## 5.6. إخلاء الطوارئ والسلامة من الحرائق

يتم إصدار تصاريح للتجمعات الكبيرة من قبل السلطات البلدية أو غيرها من المؤسسات الحكومية للتأكد من أن الموقع المضيف قادر على ضمان الإخلاء السريع في حالات الطوارئ.

يجب توفير أدوات إطفاء الحرائق، مثل الطفايات أو الرمل، في الموقع، وخصوصاً بالقرب من معدات الضوء والصوت.

## 6.6. السياسة المتعلقة بالأطفال والحيوانات

يجب أن تحدد المعلومات الترويجية والتذاكر الخاصة بالفعالية بشكل واضح ما إذا كان يُسمح للأطفال والحيوانات الحضور.

يُنصح بجلب أدوات مناسبة لعزل الصوت عند اصطحاب الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 16 سنة.

يُمنع اصطحاب الحيوانات ما لم يُذكر خلاف ذلك. ويجب أن يكون لها لجام. الكلاب تستجيب بشكل غير متوقع للضوضاء، لذلك يجب أن تكون هناك منطقة مخصصة للحيوانات بعيدة عن مصدر الصوت وفيها مساحة كافية للعدد المتوقع.

## 7.6. ما بعد الفعالية وإغلاق الموقع

- إجراء جرد تقني وتقييم أي أضرار أو فقدان للمعدات
- تفكيك المعدات
- تسليم فواتير النفقات من أعضاء الفريق إلى المنسقين
- جلسة إخطار للفريق للإحاطة بما جرى
- جمع استبيانات وتعقيبات طوعية من الحضور
- جلسة إحاطة مع الفنانة
- اختتام الفعالية في المساحة