



دليل تطبيق العمل عن بعد

في جمعية عناية

وإرشادات إجرائية في الظروف الطارئة

تاريخ الإصدار: ٢٠٢٠/٠٤/٠٥م

ن/٢
٠٤/٢٠

ENAYAH_5056 |   
0552223140
920021228





المقدمة

نظرا للظروف الطارئة والاستثنائية وحرصاً من **جمعية عناية** على سلامة موظفيها تم اعتماد تطبيق العمل عن بعد لبعض الفئات الوظيفية الموضحة في هذا الدليل (وما يحدد منه مستقبلاً) من أجل المحافظة على سلامتهم والحد من انتشار الأوبئة والأمراض في الدولة.

ولتمكين كل الإدارات من سلامة تطبيق القرار المشار إليه مع ضمان استمرارية تأدية الأعمال وتقديم جميع الخدمات المطلوبة منها في ظل الظروف الطارئة وفق الأصول، فقد قامت إدارة الموارد البشرية بإعداد هذا الدليل الذي يهدف الى تزويد الإدارات في الجمعية بالآليات اللازمة لتطبيق العمل عن بعد لديها في ظل الظروف الطارئة من خلال استخدام الأنظمة الذكية والإلكترونية المعتمدة في الجمعية.

حيث يتضمن هذا الدليل الإجراءات والمهام والخطوات اللازم اتخاذها من قبل الإدارات عند تطبيق العمل عن بعد في ظل الظروف الطارئة.

أولاً: مفهوم العمل عن بعد:

يقصد به العمل الذي يتم تأديته بعيداً عن المكتب بشكل دائم أو جزئي أو حسب الطلب -كونه أحد خيارات العمل البديلة التي تضمن استمرار تأدية الأعمال وتقديم الخدمات- بحيث يكون الاتصال بين الموظف وإدارته إلكترونياً أي من خلال استخدام الأنظمة الذكية والتقنية مع التزام الموظف والإدارة بالتوجيهات الصادرة من الإدارة العليا بهذا الشأن في الحالات الطارئة التي تتطلب تأدية الأعمال من خارج مقر العمل عوضاً عن الحضور الكلي أو الجزئي لمكاتب العمل، ولا يعني العمل عن بعد وفق هذا المفهوم بأنه منح أي نوع من أنواع الإجازات المصرح بها.

ثانياً: أنواع العمل عن بعد:

ينقسم العمل عن بعد الى الأنواع التالية:

- ١) العمل عن بعد بشكل جزئي: حيث يمكن للموظف بناء على طلب إدارته تقسيم وقت عمله بين مقر العمل ومكان العمل عن بعد بنسب متساوية أو مختلفة وقد يكون ذلك ساعات في اليوم أو أياماً في الاسبوع أو الشهر.
- ٢) العمل عن بعد بشكل كامل: وهي الوظائف التي يمكن تأديتها بشكل كامل من خارج مقر العمل الرسمي.

ثالثاً: اهداف العمل عن بعد:

يهدف تطبيق العمل عن بعد إلى التالي:

- ١) توفير خيارات عمل متعددة للموظفين وخاصة في حالات الطوارئ وانتشار الأوبئة والإجراءات الاحترازية.
- ٢) مراعاة الظروف المحيطة وضمان استمرارية الأعمال تحت مختلف الظروف وخصوصاً الطارئة.
- ٣) تقديم الخدمات المجتمعية في ظل الظروف الطارئة.

رابعاً: نطاق التطبيق:

- ١) يطبق هذا الدليل على جميع الإدارات.
- ٢) يجوز للإدارة وفق الإطار الزمني المحدد ضمن البند خامساً من هذا الدليل تطبيق "العمل عن بعد" وفقاً لما تقتضيه مصلحة العمل وطبيعة الوظائف ونوعية الخدمات المقدمة من قبلها على الفئات المبينة أدناه من الموظفين التابعين لها وهم:
 - أ. الحوامل (بموجب تقرير طبي يثبت ذلك).
 - ب. أصحاب الهمم.
 - ج. المصابون بأمراض مزمنة وحالات ضعف المناعة وأعراض تنفسية (بموجب تقرير طبي يثبت ذلك)
 - د. الموظفون من الفئة العمرية فوق ال ٦٠ عاماً.
 - هـ. الأمهات من الموظفات اللاتي يقمن برعاية أولادهن من الصف السادس الابتدائي فما دون شريطة أن لا تتطلب مهامهن الوظيفية ضرورة وجودهن في مقر العمل (بموجب وثيقة تحددها الإدارة تثبت ذلك).
 - و. تستثنى عقود الخدمات التي تدار من خلال التعاقد من نطاق تطبيق هذا الدليل، وتقرر الإدارة المختصة آليات تنفيذ هذه العقود وبما يخدم مصلحة الجهة ولا يتعارض مع الموظفين في ظل الظروف الطارئة.

خامساً: الإطار الزمني لتطبيق العمل عن بعد في الإدارات في ظل الظروف الطارئة:

يبدأ تطبيق العمل عن بعد في الإدارات في ظل الظروف الطارئة وفقاً للأطر الزمنية التي تحددها الإدارة العليا، شريطة أن لا يخل تطبيق العمل عن بعد بالمسؤوليات والمهام المنوطة بها قانوناً.

سادساً: معايير اختيار الوظائف الملائمة للعمل عن بعد:

- ١) تحدد الإدارة الوظائف الملائمة للعمل عن بعد وفقاً للمعايير الاسترشادية التالية:
 - أ. أن تكون الوظائف ذات طبيعة قابلة للتجربة.
 - ب. أن تكون الوظائف قابلة للأتمتة.
 - ج. أن تتطلب الوظائف مدخلات محددة يتم التعامل معها وفق أنظمة إلكترونية.
 - د. أية معايير أخرى تقررها الجهة بالتنسيق مع إدارة الموارد البشرية.
- ٢) يجوز للإدارة في ظل الظروف الطارئة تطبيق العمل عن بعد على الفئات الوظيفية المعنية بالرغم من عدم توافر كل أو بعض الشروط الواردة في البند ١ أعلاه بعد التنسيق مع الإدارة العليا.

سابعاً: آلية التطبيق:

على الإدارات وضع الضوابط والآليات الخاصة بتطبيق العمل عن بعد لضمان المحافظة على الكفاءة والإنتاجية على ان تلتزم الإدارة بالتنسيق مع إدارة تقنية المعلومات لتوفير ما يلزم من خدمات التطبيقات اللازمة لتطبيق العمل عن بعد بما يضمن سير العمل وأمن وسرية المعلومات.

كما يتعين على الإدارة مراعاة الضوابط والمعايير الاسترشادية التالية عند تطبيق العمل عن بعد:

- ١) تكييف متطلبات العمل عن بعد بما يتلاءم مع طبيعة الأعمال والكوادر الوظيفية والفئات والحالات الصحية المعنية بالتطبيق مع التأكيد على أهمية عدم الإخلال بالواجبات والمسؤوليات المنوطة بتلك الجهات قانوناً.
- ٢) على الإدارة التأكد من جاهزية توفير خدماتها للمتعاملين والمستفيدين وأنها متاحة عن طريق الموقع الإلكتروني أو التطبيقات الذكية، الخ
- ٣) التركيز على تشجيع كل المتعاملين للاستفادة من الخدمات الذكية كخيار أساسي بديل عن الزيارات الشخصية للإدارة.
- ٤) استخدام كل الوسائل التقنية والتأكد من توفير التجهيزات التقنية لجميع الموظفين العاملين في الإدارة (مثل: Zoom, MS Teams, Skype for Business) أو أية وسائل أخرى متاحة.
- ٥) أن توفر التجهيزات التقنية لعقد الاجتماعات الدورية ومتابعة الإنجاز إلكترونياً وللوصول إلى الأنظمة الإلكترونية الخاصة بتأدية الأعمال في الإدارة ك(كوادر، بوابة الموظفين، الخ) وإتمام أداء المهام والمسؤوليات المنوطة بهم ومتابعة الإنجاز.
- ٦) أن يتم استخدام وسائل التواصل المتوافرة من قبل فرق العمل بحيث يستطيع الموظفون معرفة آخر المستجدات من خلال (مجموعات العمل الخاصة بالجهة، والبوابات الداخلية، مجموعة الواتس آب ، التيليجرام، إلخ).
- ٧) 7. متابعة تطبيق العمل عن بعد وتوثيق الإنجاز من خلال:
 - أ. قياس الإنتاجية للموظفين الذين يعملون عن بعد.
 - ب. التأكد من جودة ودقة المخرجات.
 - ج. تحديد الأطر الزمنية لتقديم الخدمات وتنفيذ المهام وتسليم الأعمال.
 - د. الالتزام بتطبيق معايير المعلومات عند استخدام وسائل التقنية المختلفة في تطبيق نظام العمل عن بعد.
 - هـ. أية ضوابط أخرى تراها جهة العمل مناسبة لهذا الشأن.

(وفي جميع الأحوال تختص الإدارة العليا بتفسير جميع اللوائح والأنظمة المتعلقة بذلك بما فيها هذا الدليل، وعلى جميع الإدارات الرجوع إليها في كل المسائل التي تعترضها عند تطبيق أحكام هذا الدليل وما يصدر لاحقاً بهذا الشأن) .

ثامناً: التزامات الإدارة التي تطبق العمل عن بعد:

تلتزم الإدارة بضرورة التأكد من توافر العناصر التالية:

- ١) التأكد من توافر الدعم التقني اللازم لإنجاز العمل عن بعد من خلال استخدام الأنظمة الذكية والتقنية في الجمعية أو تلك الخاصة بالإدارة.
- ٢) تحديد آلية قياس الكفاءة مع تحديد معايير وآليات وأطر زمنية قياسية لكل نشاط ومخرج يتم اختياره.
- ٣) ضمان توافر بيئة تقنية آمنة عند استخدام التقنيات الرقمية والإلكترونية المرتبطة بالعمل من خلال مراعاة الضوابط المتعلقة بالحفاظ على خصوصية وسرية بيانات الإدارة بالتنسيق مع إدارة تقنية المعلومات.
- ٤) الالتزام بمتابعة الموظفين الذين يعملون عن بعد إلكترونياً من أجل التأكد من التزامهم بساعات العمل عن بعد وتأدية مهامهم وإنجازهم لمتطلبات العمل وأية جوانب أخرى تقررهما الإدارة.

تاسعاً: التزامات الموظف الذي يعمل عن بعد:

الموظف الذي يعمل عن بعد يخضع لجميع قوانين وأنظمة الموارد البشرية المعتمدة في الجمعية، وعلى الموظف أن يتعهد بالالتزام بما يلي:

- أ. تسليم العمل في الأوقات القياسية المحددة والرد على جميع المكالمات ورسائل البريد الإلكتروني سواء من رؤسائه أو زملائه في العمل.
- ب. الالتزام بالحضور إلى مقر العمل الأصلي في حالة استدعائه للقاءات والاجتماعات والمشاركات الرسمية في ضوء الجدول المعد لذلك.
- ج. أخذ الموافقة المسبقة على العمل عن بعد من جهة عمله.
- د. التزام الموظف بأخلاقيات العمل المعتمدة في الجمعية مع المحافظة على سرية المعلومات والوثائق والمستندات واستغلال وقت العمل عن بعد في إنجاز المهام

الوظيفية المطلوبة منه بالإضافة الى الالتزام بمعايير السلوك المهني وأخلاقيات الوظيفة العامة.

هـ. التزام الموظف بتقديم تقرير يومي عن إنجازاته ومستوى إنتاجيته في العمل عن بعد.

عاشراً: الضوابط العامة للعمل عن بعد:

- ١) تقرر الإدارة المعنية ساعات العمل عن بعد وفقاً لمصلحة العمل فيها وبما لا يخل بالمسؤوليات المنوطة بالجمعية نظاماً.
- ٢) يجب أن لا يؤثر تطبيق العمل عن بعد على عدم وجود حد أدنى من الموظفين في الإدارة إذا اقتضت مصلحة العمل ذلك ووفقاً لما تقرره الإدارة العليا.
- ٣) يجوز أن تكون فترة العمل عن بعد مختلفة عن فترة العمل الرسمية للإدارة إذا اقتضت الظروف الطارئة ومصلحة العمل ذلك.
- ٤) لا يستحق الموظف عن بعد أي تعويض عن العمل الإضافي في حالة عمله لساعات أطول من تلك المقررة رسمياً.
- ٥) يحق للإدارة تطبيق العمل عن بعد بشكل إجباري على أي موظف يندرج ضمن فئات الموظفين المبينة أعلاه ضمن الأطر الزمنية المحددة في الجمعية.
- ٦) تطبق على الموظف الذي يعمل عن بعد جميع أنظمة ولوائح الموارد البشرية المعمول بها في الجمعية.
- ٧) يخضع الموظف الذي يعمل عن بعد لأحكام نظام إدارة الأداء المعتمد في الجمعية.
- ٨) يجب على الموظف التأكد من تجهيز بيئة عمل مناسبة في مكان عمله عن بعد بحيث تتوافر فيها مقومات النجاح وتساعد على تعزيز الإنتاجية وجودة الإنجاز وتراعى متطلبات الأمن والسلامة المهنية.
- ٩) على الموظف الذي يعمل عن بعد الالتزام بأية اشتراطات أو ضوابط أخرى تحددها الجمعية.

حادي عشر: التزامات الإدارة المعنية وموظفيها في حالات الطوارئ الأزمات وانتشار الأوبئة:

- ١) على إدارة الموارد البشرية توعية الموظفين بشأن الإجراءات المعلنة من الجهات المختصة فيما يتعلق بالسفر وما قد يترتب على ذلك من الإجراءات الصحية من قبل الجهات المعنية في الدولة، من حيث ضرورة خضوع أي شخص يعود من أي من الدول التي تحددها الجهات

المختصة للحجر الصحي فور عودته لأرض الدولة من أي من منافذ الدولة الجوية او البرية او البحرية وللمدة التي تقررها السلطات المختصة بذلك، علما بان قائمة الدول التي تخضع لقائمة الحظر تخضع لتحديث مستمر وفق المستجدات ومدى انتشار تلك الأوبئة والأمراض فيها.

(٢) على جميع الموظفين الامتناع عن السفر إلا في حالات الضرورة القصوى وإلى أجل غير مسمى، شريطة إبلاغ إدارته عن السفر والوجهة إذا كانت في الحالات الطارئة.

(٣) يقصد بالحجر الصحي الذي يفرض على الموظف عند عودته من السفر خارج الدولة ويمنعه من مزاولة عمله بأنه الحجر الصحي الذي تقرره السلطات المختصة بالدولة بهذا الشأن على الموظف.

(٤) تتبع الإجراءات التالية في حال أعلنت السلطات المختصة بالدولة لأسباب طارئة عن قائمة الدول المحظور السفر إليها بسبب ظهور الأوبئة فيها وأن العائدين منها سوف يتم اتخاذ الإجراءات الاحترازية بحقهم من حيث ضرورة إجراء الفحص أو الحجر الصحي عليهم من قبل الجهات المختصة بالدولة بهذا الشأن وبالرغم من ذلك قام الموظف بالسفر إليها لسبب غير قاهر (بعد إعلان إدخال تلك الدولة ضمن القائمة وليس قبل الإعلان) فإنه في حال عودته والحجر عليه صحياً من قبل الجهات المختصة بالدولة ولم تقبل جهة عمله عذره في السفر بحيث تخصم فتره الحجر الصحي التي قضاها الموظف في هذه الحالة من رصيد إجازة الموظف السنوية إن كان له رصيد وإن لم يكن له رصيد فتعد بدون راتب.

(٥) إذا كان سفر الموظف (لسبب قاهر كوفاة أحد الوالدين أو السفر في مهمة رسمية إلخ..) فعندها تطبق على فترة الحجر الصحي التي تفرضها السلطات المختصة بالدولة على الموظف أحكام الإجازة المرضية المنصوص عليها في لائحة الإجازات لدى إدارة الموارد البشرية.



- ٦) على جميع الإدارات أخذ الخطوات التي من شأنها دعم الموظفين في الالتزام بالنصائح الإرشادية الخاصة بالوقاية والنظافة والتأكد من توافر الاشتراطات الصحية الملائمة وفقا لطبيعة عمل الإدارة.
- ٧) على جميع الإدارات الالتزام بكل التدابير والإجراءات الاحترازية الصادرة بشكل دوري عن الجهات المختصة بالدولة.
- ٨) يجب على الموظفين اتباع الإجراءات والتدابير الصحية الصادرة عن وزارة الصحة فيما يختص بإجراءات الوقاية عند الإحساس بأي أعراض مشابهة لمرض فيروس كورونا، وكذلك الإفصاح عن حالات السفر والمخالطة إن وجدت.

ثاني عشر: جدول المهام والمسؤوليات المرتبطة بالعمل عن بعد في ظل الظروف الطارئة:

المسؤوليات والمهام	الجهة
- الإشراف على تطبيق الإطار العام للعمل عن بعد في ظل الظروف الطارئة. - إيجاد الآليات لبعض الوظائف للعمل عن بعد. - ضمان عدم تأثر تأدية المهام وتقديم الخدمات بتطبيق العمل عن بعد. - تشكيل فرق عمل للحالات الطارئة. - نشر دليل العمل عن بعد لجميع الإدارات في الجمعية. - متابعة كل التقارير الدورية واليومية الواردة من الإدارات بشأن العمل عن بعد واتخاذ ما يلزم. - متابعة مدى التزام الإدارات بالضوابط الواردة في هذا الدليل. - العمل على تقديم كل أوجه الدعم المطلوبة للإدارات بهذا الخصوص.	إدارة الموارد البشرية
- التأكد من جاهزية وفاعلية الأنظمة والشبكات الإلكترونية التي يتطلبها العمل عن بعد. - ضمان الاستخدام الأمثل للأنظمة التقنية من قبل الموظفين المستهدفين من العمل عن بعد. - تقديم الدعم الفني للوحدات التنظيمية من خلال توفير الأجهزة المطلوبة لتطبيق العمل عن بعد. - مسؤولية الإشراف التام على أمن المعلومات وحسن الاستخدام من قبل المعنيين. - توفير خط ساخن للتواصل في الحالات الطارئة مع الإدارة.	إدارة تقنية المعلومات



• اعتماد جدول وخطة العمل اليومية للموظف والتأكد من كفايتها لتغطية الوقت المطلوب. • متابعة أداء الموظف بشكل يومي وتقديم كل أوجه الدعم والتوعية والإرشاد والتوجيه الإشرافي. • إبلاغ الموظف بأية لقاءات واجتماعات تتطلب حضوره والمشاركة فيها. • التأكد من أن تطبيق العمل عن بعد لا يؤدي إلى الإخلال بمصلحة العمل. • الإسهام في توفير مستلزمات إنجاز العمل للموظف الذي يعمل عن بعد كلما دعت الحاجة لذلك. • رفع التقارير الدورية عن أداء الموظفين الذين يعملون عن بعد لإدارة الموارد البشرية.	الرئيس المباشر
• إنجاز الاعمال والمهام المطلوب منه تحقيقها من خلال العمل عن بعد على الوجه الأمثل. • المحافظة على مستوى عال من الانتاجية وجودة الاداء خلال فترة تطبيق العمل عن بعد. • الالتزام بجدول العمل المقرر والتأكد من العمل وفقا لما تحدده الإدارة وثبات مواعيد بدء وانتهاء العمل وفق الالية المعتمدة في الإدارة. • ضمان سهولة التواصل والتفاعل مع المسؤول وجميع الموظفين المعنيين لإنجاز الاعمال. • الالتزام بالتواجد في مقر العمل لحضور الاجتماعات واللقاءات والفعاليات عند الطلب. • إعداد تقارير الانجاز اليومية ورفعها الى الرئيس المباشر بشكل الكتروني. • المحافظة على سرية المعلومات والبيانات وضمان سلامة الموارد المادية التي بعهدته.	الموظف



مراجع:

- الأنظمة واللوائح الداخلية في جمعية عناية.
- دليل تطبيق العمل عن بعد في وزارة الموارد البشرية.
- دليل تطبيق العمل عن بعد في الحكومة الإماراتية.

إعداد			اعتماد
مدير إدارة الموارد البشرية عبدالإله عدنان السراج	المدير التنفيذي مشاري محمد بن دليلة	الأمين العام د. سلمان عبدالله المطيري	رئيس مجلس الإدارة د. عبدالرحمن عبدالعزيز السويلم