

# دليل العمل عن بعد



الإصدار الأول  
أبريل 2020م



# المحتويات

## 1. المقدمة

- 1.1 أهداف العمل عن بعد
- 1.2 مبادئ العمل عن بعد
- 1.3 أخلاقيات العمل عن بعد

## 2 . الفئات التي يشملها نظام العمل عن بعد (النطاق)

## 3. المسؤوليات

- 3.2 مدير الإدارة / رئيس القسم
- 3.3 الموظف / الخبير
- 3.4 إدارة التقنية والمعلومات
- 3.5 إدارة الموارد المالية والبشرية

## 4. آلية العمل عن بعد

- 5. التقييم والتحسين
- 6. إنهاء العمل عن بعد
- 7. الملاحق

## 1. المقدمة

يسعى المركز الإحصائي لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية إلى ضمان استمرارية العمل في الظروف الاستثنائية والطارئة مثل (الكوارث، الأوبئة، إلخ)، بما يضمن سلامة وأمن الموظفين وذلك من خلال أسلوب العمل عن بعد، وهو يعتبر من أفضل الممارسات والحلول العالمية.

مما لا شك فيه أن فضل التغير الهائل في بيئات العمل البديلة يعود للثورة التقنية الحديثة في أواخر القرن المنصرم، وما تبعه من تطور في التقنيات والاتصال بحيث أصبح بالإمكان أداء كثيراً من الأعمال من خلال أجهزة الحاسب الآلي والاتصال عن بعد، باستخدام وسائل الاتصالات الصوتية والمرئية ونماذج الأعمال الإلكترونية والعمليات والإجراءات غير الورقية وغيرها من الابتكارات.

العمل عن بعد هو أحد خيارات العمل البديلة التي تضمن استمرار تأدية الأعمال وإنجازها بحسب خطة العمل، وبما يحقق أهداف ومؤشرات الأداء للموظف والإدارة والمركز. ويتم تأديته بعيداً عن مقر العمل بشكل دائم أو جزئي أو حسب الطلب وفقاً لمواعيد العمل الرسمية. ويكون الاتصال ما بين الموظف وجهة عمله إلكترونياً، أي من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية كالبريد الإلكتروني، وبرامج الاتصال المرئي، أو الوصول عن بعد إلى الحاسب الآلي الخاص بالموظف، وغيره.

تُستخدم مصطلحات «العمل عن بُعد» و «العمل من المنزل» وغيرها من المصطلحات للإشارة إلى العمل المنجز في موقع خارج بيئة العمل التقليدية. ويتم تعريف هذه المصطلحات بعدة تعريفات طبقاً لطبيعة الأعمال المسندة والممكنات التي تسمح للموظفين للعمل من المنزل بشكل دائم أو جزئي. كما أن من المهم معرفة أن العمل عن بعد ليس حقاً مكتسباً للموظف وإنما حسب مصلحة العمل وما تقرره جهة العمل لنظام الدوام بناءً على ظروف داخلية وخارجية.

يهدف هذا الدليل لتنظيم العمل عن بعد من خلال تحديد أهداف ومسؤوليات وآلية العمل، والمنهجية المتبعة لتطبيق العمل عن بعد لموظفي المركز.

## 1.1 أهداف العمل عن بعد:

• إجراء احترازي للحفاظ على سلامة وأمن الموظفين في الحالات الطارئة والاستثنائية.



• التقليل من المخاطر التي قد تصيب الموظف أثناء التنقل.



• ضمان استمرارية الأعمال وإنجازها في الوقت المحدد.



• توفير بيئة عمل مرنة تشجع على تحفيز الموظف وزيادة الإنتاجية.





## 1.2 مبادئ العمل عن بعد:

### التركيز حول المستفيدين

العمل على زيادة رضى العملاء بتلبية توقعاتهم وتأصيل ولائهم وتحسين سمعة المركز وعلى توسعة قاعدة العملاء.



### الزمنية

الحرص على توفير الإحصاءات اللازمة ذات القيمة في وقتها لصناع القرار.



### القيادة

توحيد الهدف والتوجه الاستراتيجي من قبل كافة القيادات على كافة المستويات وتهيئة الظروف التي بها يشارك الجميع في تحقيق أهداف المؤسسة.



### إشراك الجميع

تمكين الجميع وصل الكفاءات في كافة مستويات المركز بهدف رفع قدرات المركز في إنتاج منتجات ذات قيمة.



## 1.3 أخلاقيات العمل عن بعد:

تتمثل الأمانة في عدة أمور مثل الأمانة في تنفيذ المهام الموكلة، الأمانة في صحة المعلومات التي يتم تزويدها لجهة العمل الأمانة في البيانات والمخرجات، الأمانة في تقديم المساعدة للزملاء، ..... إلخ.

### الأمانة



تحمل المهام والمسئوليات وإتمامها، ومعالجة الأخطاء والتقصير أو التأخير إن وجد.

### المسئولية



تسليم العمل في الوقت المحدد، والالتزام بالأوقات والأيام المحددة للعمل.

### الالتزام



إحساس الموظف بالمسئولية وعدم الحاجة إلى المراقبة من قبل المسؤولين.

### الرقابة الذاتية



السعي للبحث عن التميز واقتراح الأفكار.

### المبادرة



إخراج العمل المطلوب على أكمل وجه.

### الالتقان



استغلال وقت العمل بالشكل الأمثل.

### الثقة



المحافظة على كافة البيانات والمعلومات المتعلقة

### الحفاظ على السرية



## 2. الفئات التي يشملها نظام العمل عن بعد (النطاق)

- ◆ الموظفين / الخبراء من داخل و خارج دولة المقر .
- ◆ الموظفين/ الخبراء اللذين لهم ظروف صحية خاصة.
- ◆ أي موظف ترى الجهة المختصة إمكانية أداءه للعمل عن بعد.

## 3. المسؤوليات

تتوزع المسؤوليات للعمل عن بعد ما بين المسؤول المباشر (مدير الإدارة)، أو رئيس القسم، أو الموظف، أو الخبير كما يلي:

### 3.1 التزامات عامة

- هي مسؤوليات تنطبق على كافة الموظفين من حيث الآتي:
- ◆ التقيد بساعات العمل الرسمية.
- ◆ التقيد بإجراءات الدليل الفني للعمل عن بعد.
- ◆ أن يكون متاح أثناء ساعات العمل الرسمية.

### 3.2 مدير الإدارة / رئيس القسم

- ◆ تحديد المهام التي يجب إنجازها خلال فترة العمل عن بعد.
- ◆ تحديد أدوات الاتصال بين الموظف / الخبير والمركز (مثل البريد الإلكتروني، والوصول عن بعد إلى جهاز الحاسب الآلي للموظف، أو عن طريق الهاتف سواء بالاتصال أو المراسلة عن طريق برامج الهواتف الذكية مثل واتساب WhatsApp وما إلى ذلك).
- ◆ مسؤولية مدير الإدارة أو رئيس القسم متابعة التقدم في إنجاز المطلوب مع الموظف / الخبير ، ويقوم بمساعدة الموظف / الخبير على حل المشكلات.
- ◆ إعطاء إذن كتابي للموظفين الذين يعملون عن بعد للحضور إلى المركز خلال ساعات العمل الرسمية. وإذا تمت الموافقة على الحضور بعد ساعات العمل الرسمية، فإن المدير مسؤول عن الترتيب مع الإدارة المختصة لإجراءات دخول الموظف.

### 3.3 الموظف / الخبير

- ◆ القيام بالمهام المتفق عليها والتي يحددها مدير الإدارة.
- ◆ تسليم الأعمال المطلوبة في الوقت المحدد.
- ◆ الرد على المكالمات الهاتفية والبريد الإلكتروني خلال ساعات العمل الرسمية للمركز.
- ◆ الالتزام بأخلاقيات وقيم العمل الموضحة في هذا الدليل.
- ◆ الالتزام بتقديم تقرير يومي عن مستوى الإنجاز والانتاجية.
- ◆ الالتزام بالإجراءات الإدارية المبينة في هذا الدليل.

### 3.4 إدارة التقنية والمعلومات

- ◆ توفير الأدوات والتسهيلات التقنية اللازمة التي تساعد على العمل عن بعد.
- ◆ تقديم الدعم الفني عن بعد، في حالة وجود أي مشاكل تقنية.
- ◆ ضمان المحافظة على سرية المعلومات حسب معيار أمن المعلومات الدولي (شهادة الأيزو 27001).

### 3.5 إدارة الموارد المالية والبشرية.

- ◆ إطلاع الموظفين على جميع المستجدات.
- ◆ تقديم الدعم الإداري للموظف.
- ◆ متابعة تطبيق الإجراءات المتعلقة بنظام الدوام عن بعد (مثل: إصدار القرارات، تنظيم دخول المركز وغيرهما).
- ◆ ضمان توفر الخدمات الإدارية واللوجستية للموظف مثل: تزويده بالمستندات المطلوبة، ترتيب إجراءات السفر في الحالات الطارئة... وغيره.

## 4. آلية العمل عن بعد

### 4.1 نظام جزئي

في حالة النظام الجزئي يتم تصنيف الموظفين إلى ثلاثة مستويات وفي كل مستوى يتطلب الآتي:

#### 4.1.1 العمل عن بعد (المنزل)

- ◆ الموافقة والتوقيع على الوثيقة التنظيمية للعمل عن بعد.
- ◆ قراءة واستيعاب إرشادات العمل عن بعد المعدة من قبل الدعم التقني.
- ◆ الاتصال بالمختصين خلال ساعات العمل، في حالة مواجهة أي صعوبات.

#### 4.1.2 العمل من المكتب

- ◆ القيام بالعمل الروتيني كالمعتاد.
- ◆ التنسيق مع الزملاء الذي يعملون عن بعد (من المنزل) لإنجاز الأعمال.

#### 4.1.3 العمل بالتناوب

- ◆ تقوم الإدارة بإعداد خطة تتضمن الحد الأدنى من الموظفين الذين يمكنهم تسيير أعمال الإدارة بحيث يتم منح بقية الموظفين إجازة استثنائية ويتم التبديل بينهم بالتناوب خلال فترة المناوبة.

### 4.2 نظام كلي

في حالة النظام الكلي يتم الالتزام بالمتطلبات الواردة في البند 4.1.1

## 5. التقييم والتحسين

### 5.1 أدوات المراقبة والقياس والتحليل والتقييم

- ◆ تقرير يومي يقوم به الموظف.
- ◆ تقرير أسبوعي من المسؤول المباشر للموظف إلى المدير العام.
- ◆ تقرير ربع سنوي لمؤشرات الأداء.
- ◆ اجتماع الإدارة الشهري.
- ◆ اجتماع مديرو الإدارات.

### 5.2 مراجعة الإدارة العليا (المدخلات والمخرجات)

تقوم الإدارة العليا بمراجعة نظام العمل عن بُعد للمركز بصورة دورية أو استثنائية بهدف تحسين الأداء العام. وتستند المراجعة على أدوات المراقبة والقياس والتحليل والتقييم الواردة في هذا الدليل.

## 6. إنهاء العمل عن بعد

يحق للمركز قطع نظام العمل عن بعد للموظف/ الخبير في الحالات التالية:

• في حالة إخلال الموظف  
قيامه بأداء المهام المتفق  
عليها.

• في حالة إنتهاء فترة  
الحجر الصحي (إذا كان  
الموظف في الحجر  
الصحي).

• إنتهاء الحالة/ الظروف  
الاستثنائية.

• إنتهاء عقد العمل أو  
الاستقالة خلال فترة العمل  
عن بعد.

• إنتهاء الفترة المحددة  
للعمل عن بعد والمتفق  
عليها مسبقاً.

• إذا ما اقتضت  
ظروف العمل.



# 7. الملاحق

## 7.1 : التقرير اليومي لأداء الأعمال عن بعد

بإدارة .....

اليوم: الثلاثاء التاريخ: / / 2020م

| م | الموضوع                         | وصف | ما تم إنجازه | % (بالتقدير) |
|---|---------------------------------|-----|--------------|--------------|
| 1 |                                 |     |              |              |
| 2 |                                 |     | -            |              |
| 3 | متابعة توصيات اجتماعات<br>..... |     |              |              |

تعليق عام (إن وجد):

الاسم:

الوظيفة:

## 7.2 : أدوات العمل عن بُعد

