



**دليل إرشادات العمل عن بعد
لموظفي الخدمة المدنية
خلال فترة مواجهة فيروس كورونا المستجد
2020**

علي ضوء قرار رئاسة الوزراء بتمديد فترة فرض حظر التجول حتى منتصف نيسان الجاري استمراراً لسلسلة الإجراءات والقرارات الاحترازية التي صدرت استناداً لقانون الدفاع، الذي تم تفعيله بهدف حماية المواطنين ، والحفاظ على صحتهم وللحد من انتشار وباء كورونا المستجد (COVID-19)، تم إعداد هذه الإرشادات المؤقتة للعمل عن بعد، كاستجابة لهذه الظروف المتغيرة التي تعكس التزامنا الدائم كموظفين في الخدمة المدنية بالانجاز وتحقيق الأهداف.

لقد صدرت تعاميم رسمية لتنظيم عملية العمل عن بعد ، بهدف التعامل بمرونة مع الاحكام المعمول بها بموجب تعليمات الدوام المرن الجزئي والعمل عن بعد السارية المفعول ، وهي تعميم دولة رئيس الوزراء الافخم رقم ٨٣٦١/١/١٣/١٠ تاريخ ٢٠٢٠/٣/١٦ ، وتعميمي معالي رئيس مجلس الخدمة المدنية رقم ٣٢٣٨/٢٤ ورقم ٣٢٣٩/٢٤ تاريخ ٢٠٢٠/٣/١٤ ، وتعميم معالي وزير دولة لتطوير الأداء المؤسسي والسياسات رقم ٨٢٨٩/١/١٣/١٠ تاريخ ٢٠٢٠/٣/١٥ ، حيث أكدت هذه التعاميم على أهمية استمرارية العمل ، وفق ضوابط ومعايير وممارسات تضمن سلامة الموظفين ومتلقي الخدمة من جهة، وحسن سير العمل وعدم تأثر الخدمات الاساسية المقدمة للمواطنين من جهة أخرى، ويمكننا جميعاً أن نكون مساهمين فاعلين في خدمة الوطن من خلال المحافظة على سلامتنا ، والنقيد بإرشادات الوقاية من الوباء أولاً، بالإضافة للاستمرار بالعمل عن بُعد لانجاز خطط ومشاريع دوائرننا ثانياً، والحفاظ على توازن صحي بين العمل والحياة.

ان الدليل المرفق موجه لكل من المدير والموظف الحكومي، ويتضمن عدد من الارشادات والنصائح التي تيسر العمل عن بعد.

حمى الله الاردن ، وحفظه وشعبه ومليكه من كل سوء.

رئيس ديوان الخدمة المدنية

سامح الناصر

أولاً :- ارشادات العمل عن بعد للمدير :

فعالية التواصل ما بين المدير وفريقه من الموظفين ووضوح اهداف وتوقعات العمل تعتبر جميعها مرتكزات اساسية لضمان فاعلية وكفاءة العمل الجماعي عن بعد.

الارشادات التالية ستساعد المدير على ايجاد البيئة والظروف المناسبة لضمان فاعلية العمل الجماعي واستمرارية الانتاجية وتقديم الخدمة وهذا يتطلب قبل كل شيء تقسيم واضح للأعمال والأنشطة المطلوب تنفيذها عن بعد، وتحديد الأعمال التي سيقوم بها الموظف منفرداً و/أو تلك التي سينفذها من خلال التواصل الجماعي مع فريق العمل الذي يشارك بعضويته، مع ضرورة مراعاة الارشادات التالية:

١. تحقق من توفر متطلبات العمل لدى الموظفين:

- تحقق من توفر الأجهزة والمعدات والبرمجيات لدى الموظفين المكلفين في العمل.
- حدد جهة الاتصال في دائرتك المعنية بتقديم الدعم الفني ومعلومات الاتصال والتواصل مع الموظفين لضمان توفير متطلبات العمل والاجابة عن الاستفسارات وحل المشكلات الفنية والتقنية التي قد تواجهك أو تواجه أعضاء فريقك أثناء العمل عن بعد.

٢. حدد مواعيد العمل اليومية لتسهيل التنسيق والتواصل

- إن اختلاف مواعيد العمل اليومية عن بعد بين اعضاء الفريق الواحد يحد من الاتصال يخلق ارباكاً ويعطل العمل ، وعليه فاحرص على ما يلي:
- حدد بالتوافق مع فريقك مواعيد العمل اليومية لتسهيل التواصل والتنسيق بين اعضاء الفريق.
- قم بإعلام أعضاء فريقك بالأوقات التي تكون فيها متاحاً للتواصل خلال اليوم.

٣. مراعاة المرونة في وقت الموظف المتاح للعمل

- قد لا يكون جميع الموظفين متاحين خلال ساعات العمل العادية، فالموظفات الامهات قد تحول ظروف اسرهم وانشغالهن برعاية أطفالهم من الاستجابة لمواعيد التفاعل الجماعي عن بعد، وبالتالي فإن المرونة مطلوبة في مثل هذه الحالات.
- امنح فريقك حرية تنظيم ساعات عملهم اليومي بما يحقق التوازن بين تحقيق متطلبات العمل والحياة الشخصية (Work-Life Balance).

٤. قم باعداد خطة فريقك للعمل عن بُعد واطلاعهم عليها

- عادةً ما تتضمن خطة العمل عن بُعد:
- الاعمال والمهام الروتينية التي يمكن انجازها اثناء العمل عن بُعد.

- الاجتماعات المقررة التي لا يمكن تأجيلها، ويمكن عقدها بإستخدام التطبيقات المتاحة عبر الإنترنت.
- أي مشاريع أو مهام خاصة أو تقارير مطلوبة مستقبلاً، ويمكن الاستفادة من الوقت المتاح خلال هذه الفترة للعمل عليها وانجازها.

■ التأكد من اطلاع كافة اعضاء الفريق على الخطط والتوافق عليها

٥. وضوح التوقعات والتركيز على النتائج والمواعيد النهائية

- كن واضحاً بشأن النتائج المطلوبة والمخرجات المتوقعة للمشاريع / الموضوعات المشمولة بالخطّة.
- ركز على النتائج المطلوبة والإطار الزمني للانجاز أكثر من التركيز على أنشطة تفصيلية يومية.
- حدد اطار زمني ومواعيد تسليم لتلك المخرجات.
- اعلام الموظف بمتى وكيف يجب عليهم إرسال الانجازات المتحققة في سبيل الوصول للمخرجات المطلوبة.

٦. استمر بالتواصل وعقد الاجتماعات الدورية وقياس مدى تحقيق المخرجات

- اعقد الاجتماعات الدورية من خلال برمجيات الاتصال المرئي.
- عزز وشجع الاتصال والتواصل باشكاله المختلفة بين فرق العمل لحل المشكلات التي تواجه الانجاز.
- استمر بالتواصل مع الموظفين ممن ليس لديهم الحاسوب أو شبكة الاتصال عبر الانترنت، وشجعهم على تزويدهم بالمهام التي يمكن انجازها بدون التقنيات غير متوفرة لديهم مثل اعداد أوراق عمل، اجراءات مكالمات هاتفية، قراءة كتب تتعلق بالعمل... الخ
- تأكد من انتاجية الموظفين وجودة ودقة مخرجاتهم وتزويدهم بالتغذية الراجعة.

٧. الإيجابية ودعم وتشجيع الموظفين

- كن ايجابياً حول العمل عن بعد.
- قدم الدعم الفني والارشاد وشجع الموظفين وعزز ثقتهم بانفسهم.
- قدر الجهود التي يبذلها أعضاء الفريق في ظل الظروف الاستثنائية.
- تفقد أحوال الموظفين الشخصية.

ثانياً: ارشادات العمل عن بعد للموظف:

يختلف العمل عن بعد بروتينه اليومي عن مكان العمل الرسمي، حيث يمنح العمل عن بعد عدد من المزايا للموظف من اهمها المرونة، الا ان هذه المزايا قد تعتبر تحدياً اذا لم تقترن بعدد من المهارات التي تساعد على تحويل التحدي لفرص، والاستفادة من هذه المزايا للنجاح بالعمل عن بُعد وتحقيق الاهداف.

في ظل ظهور وباء كورونا (COVID-19) اصبح العمل عن بعد واقعاً بالنسبة للعديد من الموظفين الحكوميين الاردنيين، الأمر الذي يتطلب ظروف عمل خاصة لم يعتاد عليها الكثيرون منا. وعليه اختي الموظفة/ اخي الموظف، اليك عدد من الارشادات التي تساعدك على ادارة عملك عن بعد والبقاء منتجاً رغم التحديات المصاحبة لذلك.

١. حدد مساحة العمل الخاصة بك

- اعمل على تهيئة مكان مناسب للعمل في المنزل.
- قم باختيار غرفة هادئة او ركن عمل منعزل بعيد نوعاً ما عن النشاط اليومي لبقية افراد عائلتك.
- تأكد ان يتمتع ركن العمل الخاص بالضوء الطبيعي.
- اعتمد مكتب أو طاولة مرتفعة بشكل كاف واستخدم مقعداً مريح للظهر.

٢. حدد ساعات العمل الخاصة بك

- ان العمل من المنزل لا يعني العمل طول الوقت، لذا:
- حدد ساعات عمل معينة كما هو الحال في مكان العمل الرسمي.
 - قم بجدولة ساعات عملك اليومية بما يتواءم مع النظام اليومي بالمنزل ، وتضمينه بأوقات خاصة بالاستراحة وممارسة الرياضة والتواصل الاجتماعي.
 - التأكد من إعلام اطفالك واهل بيتك بهذه الاوقات، بما يساعد على تأمين العزلة وظروف العمل المطلوبة لاداء المهام المكلف بها.

٣. خطط ليومك للعمل عن بعد

- ان ايقاع العمل عن بُعد يختلف عن ادائه في مكان العمل، حيث أنك لن تواجه تلك المقاطعات التي تواجهها بالمكتب والتي قد تتسبب في تشتت الانتباه والتركيز.
- خطط ليومك وحدد ما ستجزه وكيف، ابدأ بكتابة ما تريد تحقيقه من مهام خلال اليوم (to do list).
 - اضبط اهدافك اليومية بالتناسب مع ايقاع عملك الحالي عن بُعد.
 - خطتك اليومية يجب ان تتضمن اوقات محددة ومعلومة للتواصل مع مديرك وبقية اعضاء الفريق.
 - تواصل مع مديرك و/ أو زملائك إذا كنت تعتقد أن خطة العمل عن بعد تحتاج إلى تعديل.

٤. إدارة عملك وإنتاجيتك

مكاتبنا في مكان العمل وبيئته وظروفه من حيث سرعة التواصل الشخصي مع كافة الحلقات الإدارية والمستويات الوظيفية المختلفة في مكان العمل الرسمي هي أمور تدفعنا نحو الإنتاجية ، ولكن من الممكن أن تكون منتجاً كذلك خلال عملك عن بعد من خلال:

- تنظيم مهامك وترتيبها وفق أولويات العمل عليها.
- أظهر الانضباط الذاتي في العمل عن بعد، والتزم بمواعيد تسليم مخرجات عملك المتفق عليها.
- اطلب المساعدة والدعم الفني من مديرك أو زملائك في حال واجهت بعض الصعوبات.
- شارك أهدافك وتقارير سير العمل مع المدير.

٥. حافظ على قنوات اتصال مفتوحة:

إن أحد أهم مقومات النجاح في العمل هو الاتصال والتواصل، ولكن عندما يتعلق الأمر بالعمل عن بعد فإنه يصبح أكثر أهمية، ومن هنا فإن الارشادات التالية قد تساعدك على الاتصال و التواصل بكفاءة أثناء عملك عن بعد:

- اطلب من رئيسك المباشر اجتماعاً مع الفريق إذا تطلب العمل مناقشة بعض الجزئيات.
- حدد بشكل مسبق الأوقات التي تكون فيها متاحاً، وحاول موائمتها مع مواعيد الفريق ما أمكن.
- إعرض إنجازاتك وبين التقدم الحاصل في المهام التي قمت بها.
- شارك الملفات المهمة التي يحتاجها أعضاء الفريق.
- استخدم أدوات الاتصال المتاحة من فيديو ورسائل نصية وأية تطبيقات متاحة.
- استعد لحضور الاجتماعات عن بعد، وقم بتجهيز المعدات اللازمة للمشاركة في الاجتماع.

٦. الحفاظ على الحياة الشخصية

العمل عن بعد لفترات طويلة يؤدي إلى التداخل بين الحياة المهنية والحياة الشخصية، وعليه فاحرص على ما يلي:-

- احصل على القسط اللازم من النوم والراحة وممارسة الرياضة المنزلية بانتظام.
- ابقى على تواصل مع الزملاء والاصدقاء للاطمئنان عليهم.
- خصص الوقت لحياتك الشخصية والرعاية باطفالك واهل بيتك.

ثالثاً: العمل عن بُعد وتكنولوجيا المعلومات

١. تواصل مع مسؤول وحدة تكنولوجيا المعلومات في دائرتك لضمان الدخول الآمن للبيانات المطلوبة واللازمة لاستمرارية العمل (VPN) ووفق سياسة أمن المعلومات المعمول بها في الدائرة.

٢. الحفاظ على سرية المعلومات والبيانات التي تعمل عليها.

٣. استخدم التطبيقات الآمنة للتواصل والاجتماعات مثل (Zoom, Skype)، كما يمكنك استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي المنتشرة (WhatsApp, Messenger).

٤. استفد من البرامج التي تتيح العمل عن بعد وتنظيم أعمال الفريق ومشاركة الملفات والمتابعة المستمرة للعمل مثل برنامج (Slack).

٥. قم بإرسال ملفات العمل التي تتطلب سرية في التعامل من خلال بريدك الإلكتروني المعتمد في دائرتك على الشبكة الحكومية الآمنة.

٦. ضرورة متابعة الموقع الإلكتروني الخاص بدائرتك لمتابعة اخر الاعلانات والتطورات.

٧. فيما يلي بعض الأدوات التي تزيد من فعالية العمل عن بعد.

الأداة	الاستخدامات	رابط تعريفي عن الأداة
Microsoft Teams	هو عبارة عن مساحة عمل الكترونية تستند إلى جمع الأشخاص والمحادثات والمحتوى في مكان واحد مع الأدوات التي يحتاجها الفريق، بحيث يمكنهم التعاون لإنجاز المزيد من العمل بكل سهولة، حيث يقدم المتطلبات الأساسية لإنشاء بيئة عمل رقمية.	https://www.youtube.com/playlist?list=PLNfaE_asM3OTu0qmtfDLZ9GQ2Qjd5zIRR

<p>https://www.youtube.com/watch?v=BTXOvxKvy5g</p>	<p>يمكن اعتباره من البرمجيات التعاونية Collaborative Software أو ببساطة نظام لإنشاء المجموعات (Groups) وإدارتها، ويعد تطبيق Slack من أهم تطبيقات العمل عن بعد حيث يجمع بين تطبيقات المحادثة وإدارة الأعمال والمهام ومتابعة المشاريع. فهو تطبيق إداري واجتماعي في نفس الوقت وأهم ما يتميز به أنه متوفر على كل الأجهزة أي على هاتف ذكي أو أي حاسوب بمختلف أنواعها. كذلك يوفر خاصية المحادثة المتكاملة حيث من خلاله يمكن محادثة أي شخص و إرسال الصور والملفات. ويتميز أيضاً بإمكانية ربط التطبيق بخدمات خارجية مثل مكالمات سكايب الصوتية أو الفيديو.</p>	<p>SLACK</p>
<p>https://www.youtube.com/watch?v=1TB88at39fc</p>	<p>إذا كانت لديك انظمة على الشبكة الداخلية لدائرتك ولا يمكن العمل عليها من خلال الويب او الانترنت وتحتاج الى الدخول والعمل على هذه الانظمة فيمكن الدخول على هذه الانظمة عن طريق الشبكة الداخلية VPN وهنا تحتاج الى تتواصل مع مسؤول وحدة تكنولوجيا المعلومات في دائرتك ليتم اناحة العمل عليها وكأنك على مكتبك حيث يوفر لك الإتصال عن طريق ال VPN التصفح الآمن بحيث لا يمكن لأحد أن يخترق خصوصية تلك الأنظمة والبيانات.</p>	<p>VPN (Virtual privet Network)</p>
<p>https://www.youtube.com/watch?v=asfx-7_UazE</p>	<p>هو برنامج مختص بالمكالمات الفيديوية، حيث يستضيف أحد المتصلين المكالمة، ويملك كامل الصلاحيات ضمنها، وقد تحوي المكالمة أكثر من ١٠٠ متصل آخر كما يمكن مشاركة الصلاحيات مع متصلين آخرين.</p> <p>يناسب هذا البرنامج لقاءات العمل الجماعية والتي تحوي مضيئاً ومشاركين معه في اللقاء، ويمكن لكل منهم أن يشارك صورة الشاشة الخاصة به والمتعلقة بوثائق العمل الجاري العمل عليها.</p>	<p>ZOOM</p>