



# دليل تطبيق «العمل عن بعد» في الحكومة الاتحادية وإرشادات إجرائية في الظروف الطارئة

مارس 2020

[www.fahr.gov.ae](http://www.fahr.gov.ae)

## المحتويات

3	المقدمة:
4	أولاً: مفهوم العمل عن بعد
4	ثانياً: أنواع العمل عن بعد
4	ثالثاً: أهداف العمل عن بعد
5	رابعاً: نطاق التطبيق:
5	خامساً: الإطار الزمني لتطبيق العمل عن بعد في الجهات الاتحادية في ظل الظروف الطارئة
6	سادساً: معايير اختيار الوظائف الملائمة للعمل عن بعد
6	سابعاً: آلية التطبيق
7	ثامناً: التزامات الجهة الاتحادية التي تطبق العمل عن بعد
8	تاسعاً: التزامات الموظف الذي يعمل عن بعد
8	عاشراً: الضوابط العامة للعمل عن بعد
9	حادي عشر: التزامات الجهات الاتحادية وموظفيها في حالات الطوارئ والأزمات وانتشار الوبئة
11	ثاني عشر: جدول المهام والمسؤوليات المرتبطة بالعمل عن بعد في ظل الظروف الطارئة



## المقدمة:

نظرا للظروف الطارئة والاستثنائية وحرصاً من الحكومة الاتحادية على سلامة موظفيها تم اعتماد تطبيق العمل عن بعد لبعض الفئات الوظيفية الموضحة في الجهات الاتحادية وفق هذا الدليل (وما يحدد منها مستقبلا) من أجل المحافظة على سلامتهم والحد من انتشار الأوبئة والأمراض في الدولة.

وعليه ولغايات تمكين كافة الجهات الاتحادية من سلامة تطبيق القرار المشار اليه مع ضمان استمرارية تأدية الاعمال وتقديم كافة الخدمات المطلوبة منها في ظل الظروف الطارئة وفق الأصول فقد قامت الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية وبالتعاون مع وزارة شؤون مجلس الوزراء والمستقبل بإعداد هذا الدليل الذي يهدف الى تزويد الوزارات والجهات الاتحادية بالآليات اللازمة لتطبيق العمل عن بعد لديها في ظل الظروف الطارئة من خلال استخدام الأنظمة الذكية والإلكترونية المعتمدة في الحكومة الاتحادية او تلك الخاصة بالجهة الاتحادية.

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

مع الإشارة الى ان الهيئة قامت باتخاذ الخطوات اللازمة التي تمكن الجهات الاتحادية من خلال نظام «بياناتي» من توثيق الحضور والانصراف الكترونيا لفئات الموظفين التي تعمل عن بعد وذلك من خلال خاصية "log in" على ذات النظام وفق الآلية الالكترونية التي يتم تعميمها على تلك الجهات بهذا الشأن من أجل ضمان قيام الموظفين بتأدية المهام المطلوبة منهم عن بعد وفق الاصول.

## أولاً: مفهوم العمل عن بعد

يقصد بالعمل عن بعد - كأحد خيارات العمل البديلة التي تضمن استمرار تأدية الأعمال وتقديم الخدمات - بأنه العمل الذي يتم تأديته بعيداً عن المكتب بشكل دائم أو جزئي أو حسب الطلب حيث يكون الاتصال ما بين الموظف وجهة عمله إلكترونياً أي من خلال استخدام الأنظمة الذكية والإلكترونية في الحكومة الاتحادية أو تلك الخاصة بالجهة الاتحادية مع التزام الموظف وجهة عمله بالتوجيهات الصادرة من الجهات المختصة بهذا الشأن في الحالات الطارئة التي تتطلب تأدية الاعمال من خارج مقر العمل عوضاً عن التواجد كلياً أو جزئياً في مكاتب العمل ولا يعني العمل عن بعد وفق هذا المفهوم بانه منح أي نوع من أنواع الاجازات المصرح بها.

## ثانياً: أنواع العمل عن بعد

ينقسم العمل عن بعد الى الأنواع التالية:

1. العمل عن بعد بشكل جزئي: حيث يمكن للموظف بناء على طلب جهة عمله تقسيم وقت عمله بين مقر العمل الرئيسي ومكان العمل عن بعد بنسب متساوية أو مختلفة وقد يكون ذلك ساعات في اليوم أو أياما في الاسبوع أو الشهر.
2. 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 الى التالي:

1. توفير خيارات عمل متعددة للموظفين وخاصة في حالات الطوارئ وانتشار الأوبئة والاجراءات الاحترازية.
2. مراعاة الظروف المحيطة وضمان استمرارية الأعمال تحت مختلف الظروف وخصوصا الطارئة.
3. تقديم الخدمات الحكومية في ظل الظروف الطارئة.

## رابعاً: نطاق التطبيق:

1. يطبق هذا الدليل على كافة الوزارات والجهات الاتحادية
2. يجوز للجهات الاتحادية وفق الإطار الزمني المحدد ضمن البند خامسا 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. المصابين بأمراض مزمنة وحالات ضعف المناعة وأعراض تنفسية (بموجب تقرير طبي يثبت ذلك)
  - د. الموظفين من الفئة العمرية فوق ال ٦٠ عاماً
  - هـ. الأمهات من الموظفات اللاتي يقمن برعاية ابنائهن من الصف التاسع فما دون شريطة ان لا تتطلب مهامهن الوظيفية ضرورة تواجدهن في مقر العمل (بموجب وثيقة تحدد جهة العمل تثبت ذلك)
3. تستثنى عقود الخدمات التي تدار من خلال التعاقد من نطاق تطبيق هذا الدليل. وتقرر الجهات الاتحادية اليات تنفيذ هذه العقود وبما يخدم مصلحة الجهة ولا يتعارض مع الموظفين في ظل الظروف الطارئة.

## خامساً: الإطار الزمني لتطبيق العمل عن بعد في الجهات الاتحادية في ظل الظروف الطارئة

يبدأ تطبيق "العمل عن بعد في الجهات الاتحادية في ظل الظروف الطارئة وفقاً للأطر الزمنية التي تحددها الجهات المختصة في الدولة ، شريطة ان لا يخل تطبيق العمل عن بعد بالمسؤوليات والمهام المناطة بها قانوناً.

## سادساً: معايير اختيار الوظائف الملائمة للعمل عن بعد

1. تحدد الجهات الاتحادية الوظائف الملائمة للعمل عن بعد وفقاً للمعايير الاسترشادية التالية:
  - أ. أن تكون الوظائف ذات طبيعة قابلة للتجزئة
  - ب. أن تكون الوظائف قابلة للأتمتة
  - ج. أن تتطلب الوظائف مدخلات محددة يتم التعامل معها وفقاً لأنظمة إلكترونية
  - د. أية معايير أخرى تقررها الجهة بالتنسيق مع الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
2. ويجوز للجهات الاتحادية في ظل الظروف الطارئة تطبيق العمل عن بعد على الفئات الوظيفية المعنية بالرغم من عدم توافر كل أو بعض الشروط الواردة في البند 1 أعلاه.

## سابعاً: آلية التطبيق:

على الجهات الاتحادية وضع الضوابط والآليات الخاصة بتطبيق العمل عن بعد لضمان المحافظة على الكفاءة والإنتاجية على أن تلتزم الجهات الاتحادية بالتنسيق مع هيئة تنظيم قطاع الاتصالات لتوفير ما يلزم من خدمات البنية التحتية والتطبيقات اللازمة لتطبيق العمل عن بعد بما يضمن أمن وسرية المعلومات ومعايير الامن السيبراني التي تحددها هيئة تنظيم الاتصالات والجهات المختصة في الدولة.

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

1. تكييف متطلبات العمل عن بعد بما يتلاءم وطبيعة الأعمال والكوادر الوظيفية والفئات والحالات الصحية المعنية بالتطبيق مع التأكيد على أهمية عدم الاخلال بالواجبات والمسؤوليات المناطة بتلك الجهات قانوناً
2. على الجهة التأكيد من جاهزية توفير خدماتها للمتعاملين والجمهور وأنها متاحة عن طريق المواقع الإلكترونية أو التطبيقات الذكية،، الخ
3. التركيز على تشجيع كافة المتعاملين من الاستفادة من الخدمات الذكية كخيار أساسي كبديل عن الزيارات الشخصية لمراكز تقديم الخدمات

4. استخدام كافة الوسائط التقنية والتأكد من توفير التجهيزات التقنية لكافة الموظفين العاملين لديها (مثل: ZOOM ، MS Teams ، VPN ، Skype for Business أو أية وسائل أخرى متاحة)،
5. أن توفر التجهيزات التقنية لعقد الاجتماعات الدورية ومتابعة الإنجاز الإلكتروني وللوصول الى الأنظمة الإلكترونية الرئيسة والفرعية الخاصة بتأدية الاعمال في الجهة كـ(بياناتي، أنظمة خدمة العملاء، الخ) واطمام أداء المهام والمسؤوليات المناط بهم ومتابعة الإنجاز،
6. ان يتم استخدام وسائل التواصل المتوفرة من قبل فرق العمل واللجان الداخلية ضمن الجهة الاتحادية بحيث يستطيع الأعضاء معرفة آخر المستجدات من خلال (مجموعات العمل الخاصة للجهة، والبوابات الداخلية، مجموعة الواتس آب للجهة ، التيليجرام، الخ).
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 المشاريع
  - د. الالتزام بتطبيق معايير حوكمة ومعايير الامن السيبراني عند استخدام مختلف وسائل التقنية في تطبيق نظام العمل عن بعد
  - هـ. اية ضوابط أخرى تراها جهة العمل مناسبة بهذا الشأن.

(وفي جميع الأحوال تختص الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بتفسير كافة اللوائح والنظم المتعلقة بالموارد البشرية في الحكومة الاتحادية بما فيها هذا الدليل، وعلى جميع الجهات الاتحادية الرجوع الى الهيئة في كافة المسائل التي تعترضها عند تطبيق احكام هذا الدليل وما يصدر لاحقا بهذا الشأن )

## ثامناً: التزامات الجهة الاتحادية التي تطبق العمل عن بعد

تلتزم الجهة الاتحادية بضرورة التأكد من توفر العناصر التالية:

1. التأكد من توفر الدعم التقني اللازم لإنجاز العمل عن بعد من خلال استخدام الأنظمة الذكية والإلكترونية في الحكومة الاتحادية او تلك الخاصة بالجهة الاتحادية.
2. تحديد آلية قياس الكفاءة مع تحديد معايير وآليات وأطر زمنية قياسية لكل نشاط ومخرج يتم اختياره

3. ضمان توفر بيئة تكنولوجية آمنة عند استخدام التقنيات الرقمية والالكترونية المرتبطة بالعمل من خلال مراعاة الضوابط المتعلقة بالحفاظ على خصوصية وسرية بيانات الجهة، وتقنين الصلاحيات الخاصة بالدخول على الأنظمة لإنجاز العمل عن بعد.
4. الالتزام بمتابعة الموظفين الذين يعملون عن بعد إلكترونياً من أجل التأكد من التزامهم بساعات العمل عن بعد وتأدية أداؤهم وإنجازهم ومخرجات العمل وأية جوانب أخرى تقررهما الجهة الاتحادية.

## تاسعاً: التزامات الموظف الذي يعمل عن بعد

- ان الموظف الذي يعمل عن بعد يخضع لجميع قوانين وأنظمة الموارد البشرية المعتمدة في الحكومة الاتحادية وجهة عملة كما على الموظف أن يتعهد بالالتزام بما يلي:
- أ. تسليم العمل في الأوقات القياسية المحددة والرد على كافة المكالمات ورسائل البريد الالكتروني 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 عملة.
  - د. التزام الموظف بأخلاقيات العمل المعتمدة في جهة عملة مع المحافظة على سرية المعلومات والوثائق والمستندات واستغلال وقت العمل عن بعد في إنجاز المهام الوظيفية المطلوبة منه بالإضافة الى الالتزام بمعايير السلوك المهني واخلاقيات الوظيفة العامة.
  - هـ. التزام الموظف بتقديم تقرير يومي عن إنجازاته ومستوى إنتاجيته في العمل عن بعد.

## عاشراً: الضوابط العامة للعمل عن بعد

1. تقرر الجهة الاتحادية ساعات العمل عن بعد وفقاً لمصلحة العمل فيها وبما لا يخل بالمسؤوليات المناطة بالجهة قانوناً.
2. يجب ان لا يؤثر تطبيق العمل عن بعد على عدم تواجد حد أدنى من الموظفين في الوحدة التنظيمية إذا اقتضت مصلحة العمل ذلك ووفقاً لما تقررره الجهة الاتحادية.



3. يجوز أن تكون فترة العمل عن بعد مختلفة عن فترة العمل الرسمية للجهة الحكومية إذا اقتضت الظروف الطارئة ومصحة العمل ذلك.
4. لا يستحق الموظف عن بعد أي تعويض عن العمل الاضافي في حالة عمله لساعات أطول من تلك المقررة رسمياً.
5. يحق لجهة العمل تطبيق العمل عن بعد بشكل اجباري على أي موظف يندرج ضمن فئات الموظفين المبينة أعلاه ضمن الاطر الزمنية المحددة من الجهات المختصة في الدولة.
6. تطبق على الموظف الذي يعمل عن بعد جميع قوانين وأنظمة الموارد البشرية المعمول بها لدى الحكومة الاتحادية وجهة عمله.
7. يخضع الموظف الذي يعمل عن بعد لأحكام نظام إدارة الأداء المعتمد لموظفي الحكومة الاتحادية.
8. 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.
9. على الموظف الذي يعمل عن بعد الالتزام بأية اشتراطات او ضوابط أخرى تحددها جهة العمل.

## حادي عشر: التزامات الجهات الاتحادية وموظفيها في حالات الطوارئ والأزمات وانتشار الاوبئة

1. على كافة الجهات الاتحادية أهمية توعية موظفيها 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 أو البرية أو البحرية وللمدة التي تقررها السلطات المختصة بذلك علماً بأن قائمة الدول التي تخضع لقائمة الحظر تخضع لتحديث مستمر وفق المستجدات ومدى انتشار تلك الأوبئة والأمراض فيها،
2. على كافة الموظفين الامتناع عن السفر إلا في حالات الضرورة القصوى وإلى أجل غير مسمى، شريطة إبلاغ جهة العمل عن السفر والوجهة إذا كانت في الحالات الطارئة.
3. يقصد بالحجر الصحي الذي يفرض على الموظف عند عودته من السفر خارج الدولة ويمنعه من مزاوله عمله بأنه الحجر الصحي الذي تقرره السلطات المختصة بالدولة بهذا الشأن على الموظف

4. تتبع الإجراءات التالية في حال أعلنت السلطات المختصة بالدولة لأسباب طارئة عن قائمه الدول المحظور السفر اليها بسبب ظهور الأوبئة فيها وان العائدين منها سوف يتم اتخاذ الاجراءات الاحترازية بحقهم من حيث ضرورة إجراء الفحص او الحجر الصحي عليهم من قبل الجهات المختصة بالدولة بهذا الشأن وبالرغم من ذلك قام الموظف بالسفر اليها لسبب غير قاهر (بعد اعلان ادخال تلك الدولة ضمن القائمة وليس قبل الاعلان) فانه في حال عودته والحجر عليه صحيا 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 فتعتبر بدون راتب.
5. اذا كان سفر الموظف (لسبب قاهر كوفاة احد الوالدين او السفر في مهمة رسمية... الخ ) فعندها تطبق على فترة الحجر الصحي التي تفرضها السلطات المختصة بالدولة على الموظف احكام الاجازة المرضية المنصوص عليها في اللائحة لتنفيذية لقانون الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية.
6. علما بان كافة إجراءات الموارد البشرية بما فيها الاجازات المرضية الصادرة من كلا من ( وزارة الصحة ووقاية المجتمع ، هيئة الصحة في دبي ، دائرة الصحة في أبوظبي ) مرتبطة الكترونيا مع نظام معلومات الموارد البشرية «بياناتي» )
7. على كافة الجهات الاتحادية الالتزام بتعقيم وتطهير المرافق والأماكن العامة والمشاركة في جهات العمل وذلك وفق إرشادات النظافة والتعقيم والصحة العامة وبموجب الاشتراطات الصادرة من الجهات المختصة وبشكل دوري
8. على كافة الجهات الاتحادية نشر وتوعية الموظفين والعملاء واطلاعهم بشكل مستمر على جميع المستجدات المتعلقة بالتدابير والإجراءات الاحترازية وذلك من خلال استخدام الوسائل التقنية المتاحة (كرسائل معينة خاصة بشرح ذلك على وسائل التواصل الاجتماعي الرسمية للجهة او على الصفحات الإلكترونية الداخلية للجهة حسب الحاجة)
9. على كافة الجهات الاتحادية الالتزام بكافة التدابير والإجراءات الاحترازية الصادرة بشكل دوري عن الجهات المختصة بالدولة.
10. يجب على الموظفين اتباع الإجراءات والتدابير الصحية الصادرة عن وزارة الصحة ووقاية المجتمع فيما يختص بإجراءات الوقاية عند الإحساس بأية أعراض مشابهة لمرض فيروس كورونا، وكذلك الإفصاح عن حالات السفر والمخالطة ان وجدت.

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

المسؤوليات والمهام	الجهة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الاشراف على تطبيق الإطار العام للعمل عن بعد في ظل الظروف الطارئة.</li> <li>• إيجاد الاليات لبعض الوظائف للعمل عن بعد.</li> <li>• ضمان عدم تأثر تأدية المهام وتقديم الخدمات بتطبيق العمل عن بعد.</li> <li>• توفير الدعم اللازم لإنجاز المهام التي تقرر الجهة الاتحادية تطبيق العمل عن بعد بشأنها.</li> <li>• تشكيل فرق عمل للحالات الطارئة.</li> </ul>	الإدارة العليا في الجهة الاتحادية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نشر دليل العمل عن بعد لمختلف الوحدات التنظيمية التابعة للجهة الاتحادية.</li> <li>• متابعة كافة التقارير الدورية واليومية الواردة من الرؤساء المباشرين بشأن العمل عن بعد واتخاذ ما يلزم.</li> <li>• متابعة مدى التزام الرؤساء المباشرين بالضوابط الواردة في هذا الدليل.</li> <li>• العمل على تقديم كافة أوجه الدعم المطلوبة للرؤساء المباشرين بهذا الخصوص.</li> </ul>	إدارة الموارد البشرية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• التأكد من جاهزية وفاعلية الانظمة والشبكات الالكترونية التي يتطلبها العمل عن بعد.</li> <li>• ضمان الاستخدام الأمثل للأنظمة التقنية من قبل الموظفين المستهدفين من العمل عن بعد.</li> <li>• تقديم الدعم الفني للوحدات التنظيمية من خلال توفير الأجهزة المطلوبة لتطبيق العمل عن بعد.</li> <li>• مسؤولية الاشراف التام على أمن المعلومات وحسن الاستخدام من قبل المعنيين.</li> <li>• توفير خط ساخن للتواصل في الحالات الطارئة مع جهة العمل</li> </ul>	إدارة تقنية المعلومات

المسؤوليات والمهام	الجهة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• اعتماد جدول وخطة العمل اليومية للموظف والتأكد من كفايتها لتغطية الوقت المطلوب.</li> <li>• متابعة أداء الموظف بشكل يومي وتقديم كافة أوجه الدعم والتوعية والارشاد والتوجيه الاشرافي.</li> <li>• إبلاغ الموظف بأية لقاءات واجتماعات تتطلب حضوره والمشاركة فيها.</li> <li>• التأكد من ان تطبيق العمل عن بعد لا يؤدي الى الاخلال بمصلحة العمل.</li> <li>• المساهمة في توفير مستلزمات إنجاز العمل للموظف الذي يعمل عن بعد كلما دعت الحاجة لذلك.</li> <li>• رفع التقارير الدورية عن أداء الموظفين الذين يعملون عن بعد للإدارة العليا.</li> </ul>	الرئيس المباشر
<ul style="list-style-type: none"> <li>• انجاز الاعمال والمهام المطلوب منه تحقيقها من خلال العمل عن بعد على الوجه الأمثل.</li> <li>• المحافظة على مستوى عال من الانتاجية وجودة الاداء خلال فترة تطبيق العمل عن بعد.</li> <li>• الالتزام بجدول العمل المقرر والتأكد من العمل وفقا لما تحدده جهة عمله واثبات مواعيد بدء وانتهاء العمل عن طريق النظام الالكتروني وفق الالية المعتمدة .</li> <li>• ضمان سهولة التواصل والتفاعل مع المسؤول وجميع الموظفين المعنيين لإنجاز الاعمال.</li> <li>• الالتزام بالتواجد في مقر العمل لحضور الاجتماعات واللقاءات والفعاليات عند الطلب.</li> <li>• إعداد تقارير الانجاز اليومية ورفعها الى الرئيس المباشر بشكل الكتروني.</li> <li>• المحافظة على سرية المعلومات والبيانات وضمان سلامة الموارد المادية التي بعهدته.</li> </ul>	الموظف

[www.fahr.gov.ae](http://www.fahr.gov.ae)

Federal Authority | هيئة اتحادية