

معالي
عطوفة
سماحة

الموضوع " : دليل إرشادات العمل عن بعد لموظفي الخدمة المدنية خلال فترة مواجهة فيروس كورونا المستجد. "

على 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 اعداد هذه الإرشادات المؤقتة للعمل عن بعد كاستجابة لهذه الظروف المتغيرة التي تعكس التزامنا الدائم كموظفين في الخدمة المدنية بالإنجاز وتحقيق الأهداف.

لقد صدرت تعاميم رسمية لتنظيم عملية العمل عن بعد ، بهدف التعامل بمرونة مع الأحكام المعمول بها بموجب تعليمات الدوام المرن الجزئي والعمل عن بعد السارية المفعول ، وهي تعميم دولة رئيس الوزراء الفخم رقم 8361/1/13/10 تاريخ 2020/3/16 ، و تعميمي معالي رئيس مجلس الخدمة المدنية رقم 3238/24 ورقم 3239/24 تاريخ 2020/3/14 ، و تعميم معالي وزير دولة لتطوير الأداء المؤسسي والسياسات رقم 8289/1/13/10 تاريخ 2020/3/15 ، 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 الأساسية المقدمة للمواطنين من جهة أخرى، ويمكننا جميعاً أن نكون مساهمين فاعلين في خدمة الوطن من خلال المحافظة على سلامتنا ، والتقيد بإرشادات الوقاية من الوباء أولاً، بالإضافة للإستمرار بالعمل عن بعد لإنجاز 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، وبالتنسيق مع وحدة تكنولوجيا المعلومات و مسؤول وحدة الموارد البشرية لديكم ، للحصول

على أي مساعدة قد يحتاجها موظفيكم بهذا الخصوص ، راجيا التلطف بالإيعاز لمن يلزم لديكم لتعميمها على
موظفيكم ، وادراجها عل الموقع الإلكتروني الخاص بوزارتكم / دائرتكم/ مؤسساتكم.
حمى الله الأردن ، وحفظه وشعبه ومليكه من كل سوء.

رئيس ديوا 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 و الأنشطة 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:

1.التحقق من توفر متطلبات العمل لدى الموظفين:

التحقق من توفر الاجهزة 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 و الاجابة عن الاستفسارات وحل المشكلات الفنية والتقنية التي قد تواجهك أو تواجه أعضاء فريقك أثناء العمل عن بعد.

2.حدد مواعيد العمل اليومية لتسهيل التنسيق والتواصل

إن اختلاف مواعيد العمل اليومية عن بعد بين اعضاء الفريق الواحد يحد من الاتصال و 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.

3.مراعاة المرونة في وقت الموظف المتاح للعمل

قد لا يكون جميع الموظفين متاحين خلال ساعات العمل العادية، فالموظفات الأمهات 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)

4.قم باعداد خطة فريقك للعمل عن بعد و اطلعهم عليها

عادةً ما تتضمن خطة العمل عن بعد:

- الأعمال والمهام الروتينية التي يمكن انجازها اثناء العمل عن بعد.
- الاجتماعات المقررة التي لا يمكن تأجيلها، ويمكن عقدها باستخدام التطبيقات المتاحة عبر الانترنت.
- أي مشاريع أو مهام خاصة أو تقارير مطلوبة مستقبلاً، ويمكن الاستفادة من الوقت المتاح خلال هذه الفترة للعمل عليها وانجازها.

■ التأكد من اطالع كافة اعضاء الفريق على الخطط والتوافق عليها

5. وضوح التوقعات والتركيز على النتائج والمواعيد النهائية

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

6. استمر بالتواصل وعقد الاجتماعات الدورية وقياس مدى تحقيق المخرجات

- اعد 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 المتوفرة لديهم مثل اعداد أوراق عمل، اجراءات مكالمات هاتفية، قراءة كتب تتعلق بالعمل... الخ
- تأكد من انتاجية الموظفين وجودة ودقة مخرجاتهم وتزويدهم بالتغذية الراجعة.

7. الايجابية ودعم وتشجيع الموظفين

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

تفقد أحوال الموظفين الشخصية.

ثانياً: إرشادات 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، إلا ان هذه المزايا قد تعتبر تحدياً اذا لم تقترن بعدد من المهارات التي تساعد على تحويل التحدي لفرص، و الاستفادة من هذه المزايا للنجاح بالعمل عن بعد وتحقيق الأهداف.

في ظل ظهور وباء كورونا (COVID-19) اصبح العمل عن بعد واقعاً بالنسبة للعديد من الموظفين الحكوميين الأردنيين، الأمر الذي يتطلب ظروف عمل خاصة لم يعتاد عليها الكثيرون منا.

وعليه اختي الموظفة /اخي الموظف، اليك عدد من الإرشادات التي تساعدك على ادارة عملك عن بعد والبقاء منتجاً رغم التحديات المصاحبة لذلك.

1. 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 مريحاً للظهر.

2. 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 الأوقات، بما يساعد على تأمين العزلة وظروف العمل المطلوبة أداء المهام المكلف بها.

3. خطط ليومك للعمل عن بعد

ان إيقاع العمل عن بعد 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 لتتناسب مع ايقاع عملك الحالي عن بعد.

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.

4. إدارة عملك ونتاجيتك

مكاتبنا في مكان العمل وبيئته وظروفه من حيث سرعة التواصل الشخصي مع كافة الحلقات الادارية والمستويات الوظيفية المختلفة في مكان العمل الرسمي هي امور تدفعنا نحو الانتاجية ، 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.

5. 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 الإرشادات التالية قد تساعدك على الإتصال 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 مواعيدتها مع مواعيد الفريق ما أمكن.
- إعرض انجازاتك وبين التقدم الحاصل في المهام التي قمت بها.
- شارك الملفات المهمة التي يحتاجها أعضاء الفريق.
- إستخدم أدوات الإتصال المتاحة من فيديو ورسائل نصية وأية تطبيقات متاحة.
- استعد لحضور الاجتماعات عن بعد، وقم بتجهيز المعدات اللازمة للمشاركة في الاجتماع.

6. 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 و الأصدقاء للإطمئنان عليهم.
- خصص الوقت لحياتك الشخصية والرعاية باطفالك واهل بيتك.

ثالثاً : العمل عن بُعد وتكنولوجيا المعلومات

1. تواصل مع مسؤول وحدة تكنولوجيا المعلومات في دائرتك لضمان الدخول الآمن للبيانات المطلوبة و اللازمة لاستمرارية العمل (VPN) ووفق سياسة أمن المعلومات المعمول بها في الدائرة.
2. الحفاظ على سرية المعلومات والبيانات التي تعمل عليها.
3. استخدم التطبيقات الآمنة للتواصل والاجتماعات مثل (Zoom, Skype) ، كما يمكنك استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي المنتشرة (WhatsApp, Messenger).
4. استفد من البرامج التي تتيح العمل عن بعد وتنظيم أعمال الفريق ومشاركة الملفات والمتابعة المستمرة للعمل مثل برنامج (Slack).
5. قم بارسال ملفات العمل التي تتطلب سرية في التعامل من خلال بريدك الإلكتروني المعتمد في دائرتك على الشبكة الحكومية الآمنة.
6. ضرورة متابعة الموقع الإلكتروني الخاص بدائرتك لمتابعة اخر الإعلانات والتطورات .
7. فيما يلي بعض الأدوات التي تزيد من فعالية العمل عن بعد:

الأداة	الاستخدامات	رابط تعريفى عن الدااة
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.	اضغط هنا
SLACK	يمكن اعتباره من البرمجيات التعاونية Software Collaborative 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 وإرسال الصور والملفات ويتميز أيضاً بإمكانية ربط التطبيق بخدمات خارجية مثل مكالمات سكايب الصوتية أو الفيديو.	اضغط هنا
VPN (Virtual privet Network)	إذا كانت لديك أنظمة على الشبكة الداخلية لدائرتك ولا يمكن العمل عليها من خلال الويب أو الانترنت وتحتاج إلى الدخول والعمل على هذه الأنظمة فيمكن الدخول على هذه الأنظمة عن طريق الشبكة الداخلية VPN وهنا تحتاج إلى أن تتواصل مع مسؤول وحدة تكنولوجيا المعلومات في دائرتك ليتم إتاحة العمل عليها وكأنك على مكتبك حيث يوفر لك الإتصال عن طريق الـ VPN التصفح الآمن بحيث لا يمكن لأحد أن يخترق خصوصية تلك الأنظمة والبيانات	اضغط هنا
ZOOM	هو برنامج مختص بالمكالمات الفيديوية حيث يستضيف أحد المتصلين المكالمة، ويملك كامل الصلاحيات ضمنها، وقد تحوي المكالمة أكثر من 100 متصل آخر كما يمكن مشاركة الصلاحيات مع متصلين آخرين. يناسب هذا البرنامج لقاءات العمل الجماعية والتي تحوي مضيف ومشاركين معه في اللقاء، ويمكن لكل منهم أن يشارك صورة الشاشة الخاصة به والمتعلقة بوثائق العمل الجاري العمل عليها.	اضغط هنا