

تميم رقم (4) لسنة 2020م

بشأن الدليل الإسترشادي للعمل عن بعد في الجهات الحكومية في إمارة عجمان

المحترمين

إلى كافة الجهات الحكومية في إمارة عجمان

تهديكم دائرة الموارد البشرية أطيب التحيات وتحمّل لكم دوام التقدم والنجاح

وانطلاقاً من حرص دائرة الموارد البشرية في حكومة عجمان على وضع السياسات والنظم والتشريعات الخاصة بالموارد البشرية لحكومة عجمان وبناءً على الاختصاصات المسندة لها في المرسوم الأميري رقم (4) لسنة 2017م بشأن إصدار قانون الموارد البشرية في إمارة عجمان ولائحته التنفيذية :

ويهدف تلبية متطلبات الجهات الحكومية من خلال تطبيق العمل عن بعد في الحكومة وضمان استمرارية الأعمال والخدمات لدى الجهات الحكومية في الإمارة في حالات الطوارئ والكوارث والأزمات ؟

يسرنا أن نرفق لكم الدليل الإسترشادي للعمل عن بعد في حكومة عجمان بهدف وضع آلية ومنهجية موحدة على مستوى الجهات الحكومية في الإمارة؛ لتفضيل بالإطلاع والإيعاز للمختصين لديكم لتطبيق الأحكام والمسؤوليات الواردة فيه وفق ما ترونوه مناسباً.

وفي هذا المقام تؤكد دائرة الموارد البشرية على استعدادها التام لتقديم الاستشارات والدعم الفني للجهات الحكومية بشأن تطبيق الدليل ومساعدتها لضمان التنفيذ الأمثل لما جاء فيه .

شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا ،،،

راشد عبد الرحمن بن جبران السويدي
مدير عام دائرة الموارد البشرية



صدر بتاريخ : 18 مارس 2020م



www.ajmanhrd.gov.ae



hrd@ajman.ae



+97167016766

دليل العمل عن بعد

دليل استرشادي

حكومة عجمان
Government Of Ajman

دائرة الموارد البشرية
Department of Human Resources



المصطلحات والتعرifات

المصطلح	المعنى
الدولة	الإمارات العربية المتحدة
الإمارة	إمارة عجمان
الحكومة	حكومة عجمان
دائرة الموارد البشرية	دائرة الموارد البشرية في حكومة عجمان
الجهة الحكومية	أي دائرة أو مؤسسة أو هيئة أو مجلس أو جهاز أو إدارة أو أي منشأة أخرى تتبع لحكومة الإمارة، وتكون موازنتها ضمن الموازنة السنوية لها، وتشمل العبارة أي جهة أخرى يقرر التشريع المحلي الصادر بإنشائها، أو بإعادة تنظيمها، إخضاع موظفيها لأحكام قانون الموارد البشرية في حكومة عجمان.
القانون	المرسوم الاميري رقم (4) لسنة 2017م بشأن اصدار قانون الموارد البشرية في حكومة عجمان ولائحته التنفيذية والأنظمة الصادرة بموجبهما وأى تشريع يحل محلها مستقبلاً.
الدليل	الدليل الاسترشادي للعمل عن بعد في حكومة عجمان.
المدير العام	مدير عام الجهة الحكومية؛ ويشمل المصطلح أيضاً المدير التنفيذي أو الأمين العام للجهة الحكومية المعنية أو من في حكمهما.
العمل عن بعد	أحد أنواع العمل المرن والذي يتبع للموظف ممارسة مهامه ومسؤولياته الوظيفية من موقع بعيدة عن مقرات العمل وفق شروط معينة وباستخدام تقنيات التواصل وانظمة العمل الالكترونية المختلفة.
العامل عن بعد	كل موظف يؤدي عمله من خارج الواقع المخصص للعمل بالجهة الحكومية ، سواء كان هذا العمل على أساس كلي أو جزئي أو مؤقت وفقاً لأحكام هذا الدليل.

المقدمة

انطلاقاً من اختصاصات دائرة الموارد البشرية المقررة بموجب مرسوم انشائها والتي تشمل تطوير الأنظمة والإجراءات الخاصة بالموارد البشرية، وحرصاً منها على تطوير عمل وحدات الموارد البشرية وزيادة فاعليتها في الجهات الحكومية من خلال التطبيق الصحيح للأنظمة والمنهجيات المعتمدة، تم وضع دليل العمل عن بعد في حكومة عجمان ليكون مرجعاً علمياً مباشراً للجهات الحكومية في تطبيق العمل عن بعد من خلال منهجية موحدة تعتمد على منهجية وآلية واضحة ومحددة استجابةً لمتطلبات وتوقعات جيل جديد من المتعاملين والعاملين وظروف الطوارئ والأزمات.

الأهداف

يهدف دليل العمل عن بعد بشكل رئيسي إلى:

- ضمان استمرارية الأعمال والخدمات لدى الجهات الحكومية في الإمارة في حالات الطوارئ والكوارث والأزمات.
- وضع آلية ومنهجية موحدة ومعتمدة لتطبيق العمل عن بعد لموظفي الجهات الحكومية التابعة لحكومة الإمارة.
- توفير أساليب العمل في بيئة منتهى تبعث على تحفيز الموظف وزيادة الإنتاجية، وتدعم كفاءة المسئولية والمسائلة تجاه تحقيق الأهداف وتحقيق مستويات أعلى من الرضا الوظيفي في الحكومة.
- تحقيق التوازن بين أوقات العمل وأوقات الحياة الاجتماعية للموظف، والتي تسمح بجودة الحياة الاجتماعية ودعم الروابط الأسرية والمساهمة المجتمعية بشكل أفضل.

نطاق التطبيق

- يطبق هذا الدليل على كافة الجهات الحكومية المحلية في إمارة عجمان والتي يسري عليها المرسوم الأميري رقم (4) لسنة 2017م بشأن اصدار قانون الموارد البشرية في حكومة عجمان ولائحته التنفيذية.
- لا تطبق أحكام هذا الدليل على الموظفين الذين تتطلب طبيعة عملهم العمل والرقابة الميدانية والموظفين خلال فترة الاختبار.



أنواع العمل عن بعد

يمكن تطبيق العمل عن بعد وفق أحد الأنواع التالية:

- العمل عن بعد بشكل كلي: حيث يمكن للموظف تأدية عمله بشكل كامل من خارج مقر الجهة الحكومية.
- العمل عن بعد بشكل جزئي: حيث يمكن للموظف تقسيم وقت عمله بين مكان العمل الرئيسي ومكان العمل عن بعد بنسب محددة (متقاربة أو مختلفة)، وقد يكون ذلك لبعض الساعات أو الأيام في الأسبوع أو لبعض الأسابيع في الشهر أو لبعض الأشهر في السنة.
- العمل عن بعد بشكل مؤقت:
 1. لتنفيذ مشاريع محددة خلال فترة معينة من خارج مقرات الجهة الحكومية التابع لها الموظف وذلك وفق الإطار الزمني الوارد في الخطة التشغيلية المعتمدة.
 2. لأداء المهام والمسؤوليات خلال أوقات الطوارئ والأزمات والكوارث التي يصدر بشأنها قرارات وتوجيهات من السلطات المختصة في الدولة والإمارة.



العمل عن بعد في حالات الطوارئ والأزمات والكوارث

يجوز في حالات الطوارئ والأزمات والكوارث التي تحددها الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث في الدولة أو فريق إدارة الطوارئ والأزمات والكوارث في الإمارة تعديل دليل العمل عن بعد بشكل مؤقت لبعض الفئات من الموظفين في الجهات الحكومية المحلية لمدة أو مدد محددة لضمان انسانية الأداء وتسهيل العمل بشكل آمن وفعال وسريع وبما يضمن مواصلة تقديم الخدمات للمتعاملين في مختلف الجهات الحكومية بالإمارة.

في حالات الطوارئ والأزمات والكوارث يجوز للجهة الحكومية تطبيق العمل عن بعد على فئات معينة وعلى سبيل المثال الفئات التالية:

- أ. الموظفة الحامل.
- ب. الموظفة الأم التي ترعى أطفالاً وتتطلب حالة الطوارئ والأزمات والكوارث التي تقررها السلطات المختصة في الدولة وجودها إلى جانب أطفالها.
- ج. الموظف من أصحاب الهمم.
- د. الموظف المصاب بأمراض مزمنة وحالات ضعف المناعة.
- هـ. الموظف من الفئة العمرية التي تتجاوز 60 عام.
- و. أي من الفئات التي تقرر الجهة الحكومية في الحالات الاستثنائية وحسب حالة الطوارئ ومدى الضرورة في تطبيق العمل عن بعد عليها.

تقوم جميع الفئات المذكورة بالتنسيق مع وحدة الموارد البشرية في جهازهم لاعتماد عملهم عن بعد وتقديم الوثائق والتقارير المطلوبة المعتمدة من السلطات المختصة في الدولة.



الوظائف القابلة للعمل عن بعد

لغايات ضمان استمرارية الأعمال وتطبيق العمل عن بعد بشكل فعال دون التأثير على سير العمل، على الجهة الحكومية الأخذ بعين الاعتبار أحد المعايير التالية عند تحديد قائمة الوظائف القابلة للعمل عن بعد كما هو موضح أدناه وعلى سبيل المثال:

1. لا تتطلب مهام الوظيفة حضور الموظف لمقر العمل حيث يمكن تأدية المهام في خارج مقر العمل.
2. لا تتطلب مهام الوظيفة التعامل المباشر مع المتعاملين.
3. أن تكون الوظيفة قابلة للأتمتة بناءً على متغيرات الخدمات والأنظمة الحكومية.
4. لا تكون طبيعة الوظيفة تتطلب الإشراف المباشر الميداني.
5. أن تكون طبيعة الوظيفة مستقلة ، بحيث يمكن تنفيذها وأدائها بدون الإعتمادية العالمية (إعتمادية تبادلية أو مشتركة) مع الوظائف الأخرى، لضمان عدم تأثير الوظائف والأنشطة الأخرى بعدم تواجد الموظف فعلياً في مقر العمل.
6. أي معايير أخرى تحددها الجهة الحكومية تساهم في فعالية التطبيق.



آلية تطبيق العمل عن بعد

للحجية الحكومية تطبيق المراحل التالية الخاصة لتحديد الوظائف المعتمدة لتطبيق الدليل لضمان استدامة العمل وتحقيق مستويات الانتاجية المطلوبة :

المرحلة الأولى (التعريف بالدليل وتحديد الوظائف):

1. تقوم وحدة الموارد البشرية بالتعريف بالدليل على جميع موظفي الجهة الحكومية.
2. تقوم وحدة الموارد البشرية بدراسة الوظائف القابلة للعمل عن بعد وتحديد القائمة المبدئية للاعتماد.
3. تقوم وحدة الموارد البشرية بالتنسيق مع الوحدة التنظيمية المعنية لمناقشة قائمة الوظائف القابلة للعمل عن بعد في هذه الوحدة المعنية والتأكد من استيفاءها للمعايير والشروط الفنية المذكورة في هذا الدليل.
4. ترفع وحدة الموارد البشرية قائمة الوظائف القابلة للعمل عن بعد إلى المدير العام للاعتماد.
5. في حال اعتماد قائمة الوظائف القابلة للعمل عن بعد يصدر قرار اداري بشأن اعتماد القائمة النهائية للوظائف بالجهة الحكومية.

المرحلة الثانية (قياس جاهزية الجهة الحكومية):

1. تقوم وحدة الموارد البشرية بالتنسيق مع الوحدة التنظيمية المعنية بتقنية المعلومات في الجهة الحكومية للتتأكد من توفر وجاہزیۃ الانظمة والشبکات الالکترونیۃ لأداء مهام ومتطلبات الوظيفة من خلال العمل عن بعد.
2. تقوم وحدة الموارد البشرية بالتنسيق مع الوحدة التنظيمية المعنية بتدريب العامل عن بعد على الأنظمة المعنية والمهارات المطلوبة لتأدية المهام المطلوبة.

المرحلة الثالثة (تطبيق العمل عن بعد):

1. تقوم وحدة الموارد البشرية بالتعريف بالدليل وتوعية العاملين عن بعد بآليات العمل والمتابعة والتقييم.
2. تقوم الوحدة التنظيمية المعنية بإبلاغ الوحدة المعنية بالاتصال المؤسسي عن أي تغيرات قد تطرأ في آليات وأوقات تقديم الخدمات الحكومية.



3. تقوم الوحدة التنظيمية المعنية بالاستراتيجية بوضع مؤشرات أداء لتطبيق العمل عن بعد وربط ومواءمة تلك المؤشرات مع الاهداف الاستراتيجية للجهة الحكومية.
4. يقوم المسؤول المباشر بتحديد المهام المطلوبة من العامل عن بعد ومتابعة أداءه وتوثيق تسليم المهام واستلام النتائج واعداد التقارير الدورية.
5. يبدأ العامل عن بعد في تطبيق العمل عن بعد ووثيق جميع المخرجات والنتائج واعداد تقرير دوري يرفعه لمسؤوله المباشر وفق الخطة المعتمدة.

المرحلة الرابعة (قياس أثر التطبيق):

1. تقوم وحدة الموارد البشرية بالتنسيق مع الوحدات التنظيمية المعنية متابعة وقياس فعالية التطبيق حسب نتائج تقارير مؤشرات الأداء ونتائج رضا العاملين وتقارير رضا المتعاملين عن خدمات الجهة الحكومية.
2. رفع التوصيات للمدير العام بشأن تطبيق دليل العمل عن بعد وأي فرض تحسينية للتطبيق.



آلية المتابعة والتقييم

يهدف تطبيق العمل عن بعد في الجهات الحكومية بالإمارة إلى توفير بيئة عمل مرنة تساهم في زيادة الإنتاجية وإستدامة تقديم

الخدمات الحكومية الرائدة، وفيما يلي بعض النقاط التي تساهم في فعالية المتابعة وتقييم أداء العاملين عن بعد:

1. تخطيط واضح لمهام العمل:

أحد أهم عناصر نجاح تطبيقات العمل عن بعد هو التخطيط الواضح لمهام العامل عن بعد وفرق العمل العاملين عن بعد وفق الأطر الزمني المتفق عليه، لذا يتبعن على كل مسؤول مباشر تحديد خطة واضحة للمهام المطلوبة من كل موظف؛ تتضمن مؤشرات واضحة للمهام في إطار تحقيق الأهداف الفردية للعامل عن بعد المتفق عليها في بداية العام.

2. المتابعة المستمرة وتقديم الدعم:

يتم متابعة العامل عن بعد وما تم إنجازه خلال وسائل التواصل المناسبة، ويتعين على المسؤول المباشر القيام بهذا الدور الفعال من خلال تقديم الدعم والمتابعة المستمرة والمشورة لموظفيه أو فريق عمله لتحقيق المستهدفات المطلوبة وتذليل أي عقبات فنية أو تقنية ذات صلة.

3. إعداد تقارير المتابعة:

يتم رفع تقرير دوري للمسؤول الأعلى عن سير العمل وتحقيق المستهدفات، وذكر أي معوقات لفعالية تطبيق العمل عن بعد وتوصيات التغلب عليها، ويمكن أن يشمل التقرير بعض النقاط التالية:

- توثيق المهام ومستوى تحقق المستهدفات والتحديث على المؤشرات بحسب الأطر الزمنية المتفق عليها.
- التحديات التي تؤثر على تحقيق المستهدفات بحسب الخطة المتفق عليها؛ على مستوى أفراد/أدوات/تقنيات.
- التحسينات على تطبيقات العمل عن بعد في الجهة الحكومية أو توصيات أو متطلبات من شأنها تحسين جودة العمل من خلال هذا التطبيق.

4. تقييم الأداء:

يتم تقييم العامل عن بعد في الجهة الحكومية وفقاً لخطة الأداء الفردي الخاصة به وفقاً لنظام إدارة الأداء الوظيفي المعتمد في الحكومة.



الأدوار والمسؤوليات

لضمان تحقيق النتائج المرجوة من الدليل فإن تعاون كل الأطراف المعنية بالتطبيق يعد أمراً بالغ الأهمية حيث يوضح الجدول أدناه أدوار ومسؤوليات كل طرف:

الأدوار والمسؤوليات	الأطراف المعنية
<ul style="list-style-type: none"> التعريف بالدليل والتوعية بما جاء فيه من آليات وإجراءات. تقديم الدعم الاستشاري اللازم لوحدات الموارد البشرية في الجهات الحكومية فيما يخص الدليل. 	دائرة الموارد البشرية
<ul style="list-style-type: none"> تعريف موظفي الجهة الحكومية بالدليل وآليات العمل والتواصل من خلال العمل عن بعد. الإشراف على تطبيق الوحدات التنظيمية في الجهة والعاملين عن بعد لإجراءات تطبيق العمل عن بعد كما ورد في الدليل. 	الوحدة التنظيمية المعنية بالموارد البشرية
<ul style="list-style-type: none"> التأكد من توفير البنية التحتية للاتصال ومستلزمات إنجاز العمل عن بعد. مراجعة طلبات العمل عن بعد والتأكد من استيفاءها لأحكام وشروط الدليل ورفعها للمدير العام للاعتماد. التواصل الفعال وتقديم الدعم والإرشاد للموظفين المعينين خلال مراحل تطبيق العمل عن بعد. قياس أثر تطبيق العمل عن بعد. 	الوحدة التنظيمية المعنية بالاستراتيجية
<ul style="list-style-type: none"> التأكد من عدم تأثر الأهداف الاستراتيجية للجهة الحكومية بتطبيق العمل عن بعد. اتخاذ الإجراءات اللازمة للتأكد من وجود خطط واضحة ومؤشرات قياس على مستوى الوحدات التنظيمية في الجهة الحكومية. 	



<ul style="list-style-type: none"> ● التأكد من جاهزية وفعالية الأنظمة والشبكات الالكترونية لأداء مهام ومتطلبات الوظيفة من خلال العمل عن بعد. ● اتخاذ الاجراءات اللازمة لتطبيق متطلبات أمن المعلومات والشبكات والحفظ على سرية البيانات. ● تقديم الدعم الفني والاجهزه المطلوبه للعامل عن بعد لأداء مهامه. ● توفير قنوات التواصل لحالات الدعم التقني ومعوقات الاتصال. 	الوحدة التنظيمية المعنية بتقنية المعلومات
<ul style="list-style-type: none"> ● التعريف بآليات وقنوات التواصل وتقديم الخدمات المقدمة من خلال العمل عن بعد للشركاء الاستراتيجيين والمعاملين والمعتدين. ● التواصل الفعال مع جميع الشركاء الاستراتيجيين عبر قنوات الاتصال للتنويع على آية تغيرات نظراً على اجراءات تقديم الخدمات. 	الوحدة التنظيمية المعنية بالاتصال المؤسسي
<ul style="list-style-type: none"> ● التنسيق الفعال مع وحدة الموارد البشرية خلال عملية تطبيق العمل عن بعد وفقاً للمنهجية المذكورة في الدليل. ● توفير الدعم اللازم والتوجيه الاشرافي للعامل عن بعد. ● اعداد خطة عمل دورية للعامل عن بعد ومتابعة أدائه بشكل مستمر وتحديد المهام والأهداف والمسؤوليات الوظيفية له. ● رفع تقارير دورية الى المسئول الأعلى عن نتائج أداء العامل عن بعد. ● المشاركة في قياس أثر تطبيق العمل عن بعد. 	المسئول المباشر



- الحرص على اتباع آليات تطبيق العمل عن بعد وفقاً للمنهجية المذكورة في الدليل.
- احترام مبادئ الخصوصية والسرية والتقييد بها في ما يتعلق بالمعلومات العامة والمعلومات الشخصية، وعدم استخدامها أو نسخها أو إزالتها أو فقدانها أو الكشف عنها إلا في سياق ممارسة الواجبات الوظيفية وفقاً لميثاق السلوك الوظيفي المعتمد في حكومة عجمان.
- تسليم المهام والأعمال في الأوقات القياسية المحددة مع الحفاظ على مستوى عال من الانتاجية وجودة الأداء.
- ضمان التواصل مع المسؤول المباشر وجميع المعينين لإنجاز الأعمال.
- الالتزام بساعات العمل الرسمية والإجابة على كل الاتصالات ورسائل البريد الإلكتروني أو حضور أي اجتماعات أو دورات تدريبية إن تطلب الأمر.
- إعداد تقارير الأداء الدورية ورفعها إلى المسؤول المباشر.
- إبلاغ الوحدة التنظيمية المعنية في حال حدوث أي خرق إثر تواجد العامل عن بعد خارج مكان العمل.

العامل عن بعد



الأحكام العامة

1. يجوز لأي جهة حكومية تطبيق العمل عن بعد بحسب طبيعة أنشطة العمل وشكل الخدمات التي تقدمها وفق الآلية الواردة

في هذا الدليل وذلك بموجب قرار تنظيمي يصدره المدير العام فيما على أن يتضمن هذا القرار تحديد الوحدات التنظيمية أو الوظائف المستهدفة أو الفئات التي ينطبق عليها العمل عن بعد.

2. يجوز للجهة الحكومية تطبيق العمل عن بعد بشكل كلي أو جزئي أو مؤقت على أن يتم تحديد الوظائف وعدد الأيام وساعات العمل ومكان تأدية العمل بشرط أن تكون داخل الدولة بما يتناسب مع طبيعة عمل الجهة وحسب خطة العمل المعتمدة بموجب قرار اداري يصدره المدير العام فيما على أن يتضمن هذا القرار تحديد أسماء العاملين عن بعد ونوع ومدة العمل عن بعد.

3. تقوم الجهة الحكومية باتباع أسلوب التطبيق التدريجي للعمل عن بعد لديها وفقاً لخطة عمل وإطار زمني واضح ومحدد، ويجوز تطبيق العمل عن بعد بنسب معينة ومحدة على مستوى الجهة الحكومية أو الوحدات التنظيمية أو الموظفين.

4. لا يجوز أن يؤثر تطبيق العمل عن بعد بأي شكل من الأشكال على كفاءة العمل وجودة الخدمة المقدمة ومستويات الانتاجية في الجهة الحكومية.

5. يخضع العامل عن بعد لأيام وعدد ساعات العمل الرسمية وأيام الإجازات الرسمية والازونات والعطلات الأسبوعية ويجوز للجهة الحكومية تحديد ساعات عمل مختلفة يتم تحديدها وفقاً لاحتياجات العمل وطبيعة المهام.

6. يجوز للمدير العام وقف تطبيق العمل عن بعد في أي وقت وفقاً لمتطلبات سير العمل ومتضيبيات المصلحة في الجهة الحكومية بحسب ما يراه المدير العام مناسباً، أو في حال لم يتلزم العامل عن بعد في تسليم المهام في الوقت المحدد أو بالجودة المطلوبة بشرط أن يتم إبلاغ العامل عن بعد بفترة إشعار تحددها الجهة الحكومية وبكل الأحوال لا يعتبر العمل عن بعد حقاً مكتسباً للموظفين.

7. تطبق الجهة الحكومية الجزاءات الالزمة لمخالفة العامل عن بعد لأي من قيود وشروط أمن المعلومات المعمول بها في الحكومة أو أي مخالفات أخرى.

8. تعمل الجهة الحكومية على ضمان المساواة في المعاملة بين العاملين عن بعد والموظفين العاملين في مقر العمل في جميع إجراءات الموارد البشرية في الترقيات والمكافئات وغيرها من الحقوق والامتيازات الناشئة عن الوظيفة.

9. تسري على العاملين عن بعد أحكام قانون الموارد البشرية ولائحته التنفيذية والأنظمة الصادرة بموجبهما.

