



## قرار رقم ( ٦٦ / ٢٠٢٠ )

صادر بتاريخ : ٨ يونيو ٢٠٢٠

### بإصدار آلية العودة إلى العمل وآلية العمل عن بعد

رئيس مجلس الإدارة

- بعد الاطلاع على المرسوم بقانون رقم 15 لسنة 1979 في شأن الخدمة المدنية والقوانين المعدله،
- وعلي القانون رقم 37 لسنة 2014 بإنشاء هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات والمعدل بالقانون رقم 98 لسنة 2015.
- وعلي المرسوم الصادر بتاريخ 1979/4/4 في شأن نظام الخدمة المدنية والمراسيم المعدلة له،
- وعلي المرسوم رقم 259 لسنة 2014 بتشكيل مجلس إدارة هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- وعلي المرسوم رقم 312 لسنة 2018 بتجديد 2014 تشكيل مجلس إدارة هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- وعلي قرار مجلس الوزراء رقم 993 لسنة 2015 الصادر بتاريخ 2015/7/13 بإصدار اللائحة التنفيذية للقانون رقم 37 لسنة 2014 المشار إليه .
- وعلى قرار مجلس إدارة الهيئة في اجتماعه رقم (2017/2) رابعا المنعقد بتاريخ 2016/2/21 بالموافقة على لائحة شؤون التوظيف للهيئة.
- وعلى قرار مجلس إدارة الهيئة رقم (2017/142) المؤرخ في 2017/5/10 بإصدار مدونة قواعد السلوك الوظيفي للعاملين بالهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.
- وعلى قرار رئيس مجلس إدارة الهيئة رقم ( 2018/126 ) المؤرخ في 2018/5/7 بأصدار لائحة المخالفات والجزاءات للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.
- وعلى قرار رئيس مجلس إدارة الهيئة رقم (2018/127) المؤرخ في 2018/5/7 بالموافقة بشأن إرشادات التحقيق وضماناته.
- وعلى قرار مجلس الوزراء رقم (692) المتخذ في اجتماعه رقم (2020/33) المنعقد بتاريخ 2020/5/25 بشأن اعتماد دليل سياسات الإجراءات وقواعد العودة التدريجية للعمل للجهات الحكومية المقدم من ديوان الخدمة المدنية.



# CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات  
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

- وبناء على موافقة مجلس إدارة الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات على آلية العودة إلى العمل وآلية العمل عن بعد في الاجتماع رقم ( 2020/6 ) المؤرخ في 2020/6/2 .
- وبناء على ما تقتضيه مصلحة العمل .

## قرار

( مادة أولى )

يعمل بأحكام قرار آلية العودة إلى العمل وآلية العمل عن بعد للعاملين بالهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات المعد من قبل قطاع الشؤون الإدارية والمالية بالهيئة و المرفق بهذا القرار .

( مادة ثانية )

تنشر الآلية المرفقة لهذا القرار على الموقع الإلكتروني للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات ، ويتم إرسالها إلى كل العاملين بالهيئة عن طريق البريد الإلكتروني .

( مادة ثالثة )

يجوز للهيئة تعديل القرار أو إلغاؤه إذا اقتضت المصلحة لذلك .

( مادة رابعة )

علي جهات الاختصاص كل فيما يخصه تنفيذ هذا القرار ويعمل به اعتبارا من تاريخ صدوره .

م. سالم مثير الأذينة

رئيس مجلس إدارة

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات  
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

# آلية العودة الى العمل وآلية العمل عن بعد

اهم النقاط والتوصيات الخاصة  
بتجهيزات العودة الى العمل  
خلال أزمة فيروس كورونا  
المستجد COVID-19



# CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات  
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

الأخوات والأخوة...

العاملين بالهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات المحترمين  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

يطيب لي أن أتقدم لكم بوافر الشكر والتقدير على ما قدمتموه من جهود كبيرة إزاء مكافحة جائحة كورونا في البلاد، ونظراً للظروف الاستثنائية التي تمر بها البلاد ودول العالم بأسره، ومع اقتراب العودة للعمل بشكل تدريجي، وبناءً على قرارات مجلس الوزراء قامت الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بإعداد آلية العودة للعمل وآلية للعمل عن بُعد، ومن منطلق مسؤولياتنا الوطنية وواجباتنا في الهيئة، فإننا نشد على أيديكم لبذل الجهود واطهار الهمم نحو تحقيق المزيد من الإنجاز للحفاظ على استمرارية العمل وجودته.

كما نهيب بجميع العاملين الامتثال التام لقرارات وإرشادات السلطات الصحية بالبلاد، حفاظاً على صحتهم واستمرار عجلة الانتاج وللقيام بالأعمال على أكمل وجه.

داعين المولى تبارك وتعالى ان يحفظ وطننا الغالي من كل مكروه وسوء، ويرفع غمة هذا الوباء وأن يديم عليه نعمة الأمن والأمان، في ظل القيادة الحكيمة لراعي مسيرتنا حضرة صاحب السمو امير البلاد الشيخ / صباح الأحمد الجابر الصباح، وسمو ولي عهده الامين الشيخ / نواف الأحمد الجابر الصباح، حفظهما الله ورعاهما.

أخوكم  
سالم مثير الأذينة



تزامناً مع اعلان مجلس الوزراء  
العودة الى العمل تدريجياً وللحفاظ  
على سلامة المجتمع وصحته  
والتزاماً باتخاذ كافة القرارات  
الوزارية الصادرة من وزارة الصحة  
لحد من انتشار فيروس كورونا  
المستجد COVID-19، وبما يدعم  
استمرارية انسيابية العمل وكفاءته  
في مختلف قطاعات الهيئة  
بالاعتماد على الانظمة الآلية  
والعمل عن بعد، تود الهيئة العامة  
للاتصالات وتقنية المعلومات  
الاعلان عن آلية العودة الى العمل  
بشكل تدريجي وصولاً للعودة  
الكاملة للعمل بمشيئة الله.





## استعدادات الهيئة

### 1. استعدادات الهيئة قبل استئناف العمل

A. تحديد القطاعات و الادارات المطلوب عودتها للعمل وحصص الموظفين

B. تحديد بداية العودة للعمل وساعات العمل الرسمية

C. تجهيز الخدمات والانظمة الالكترونية

### 2. إعداد مكان العمل

A. تجهيز طاقم العمل

B. تجهيز مواقع الهيئة ومكاتب العمل

### 3. الإجراءات الطبية المعمول بها حسب تعليمات السلطات الصحية

A. فحص الدخول

B. في حال وجود حالات مشتببه بها

C. في حال وجود إصابات مؤكدة

### 4. إرشادات عامة للموظف

### 5. إرشادات عامة للمراجعين

### 6. مقترحات وتوصيات عامة

## المرحلة الاولى:

العودة الى العمل بما لا يزيد عن نسبة 30% خلال أزمة فيروس كورونا المستجد COVID - 19 للحد من تفشي الوباء وإتمام الأعمال الأساسية في الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.



## المرحلة الثانية :

العودة الى العمل بما لا يزيد عن نسبة 50% خلال أزمة فيروس كورونا المستجد COVID - 19 للحد من تفشي الوباء وإتمام الأعمال الأساسية في الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.

## المرحلة الثالثة :

العودة الى العمل بنسبة 100% خلال أزمة فيروس كورونا المستجد COVID - 19 للحد من تفشي الوباء وإتمام الأعمال الأساسية في الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.

## اجراءات تطبيق العمل عن بعد

1. المقدمة
2. انواع العمل عن بعد
3. نطاق تطبيق آلية العمل عن بعد
4. آلية تطبيق العمل عن بعد
5. تقييم انجازات الموظفين في العمل عن بعد
6. التزامات الهيئة في تطبيق العمل عن بعد
7. التزامات قطاع الشئون الادارية والمالية - ادارة مركز نظم المعلومات
8. التزامات الموظف في تطبيق العمل عن بعد
9. التزامات الاشرافيين في تطبيق العمل عن بعد
10. ضوابط العمل عن بعد



# CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات  
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY



## استعدادات الهيئة







CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات  
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

1

# استعدادات الهيئة قبل استئناف العمل





## A. تحديد القطاعات و الادارات المطلوب عودتها للعمل وحصص الموظفين

- على كل قطاع والادارات التابعة للرئيس تقديم مقترحات بشأن تشغيل القطاع والادارات وأليه العمل والعمل عن بعد بناءً على المراحل التدريجية الثلاث الصادرة من السلطات الصحية واللائمة لإعادة الاعمال ذات الاولوية للتأثير على استمرارية عمل الهيئة ومباشرة مهامها وتطبق هذه الاقتراحات بعد اعتمادها بشكل نهائي من قبل رئيس الهيئة.
- يكلف قطاع الشئون الادارية والمالية بالتنسيق مع الجهات الرقابية والجهات ذات العلاقة بأعمال الهيئة لتحديد آلية للتعامل معها في ظل الظروف الراهنة.
- اعفاء الموظف الذي بلغ سن 55 عاماً (عدا شاغلي الوظائف القيادية والوظائف الاشرافية) او الموظفين أصحاب الامراض المزمنة والخطيرة (السكر - الضغط - امراض الصدر كالربو - القلب - السرطان - الفشل الكلوي... الخ) وفق ما تقرره الجهة الطبية المختصة او المعاق او الحوامل او الموظفين المستحقين تخفيف ساعات العمل بسبب الرضاعة او بسبب مرضه او لرعاية معاق من الفئات الأكثر عرضه للمرض من الحضور الى مكان العمل وتمكينهم بالعمل عن بعد حرصاً على سلامتهم وحسب توصيات السلطات الصحية والى القرارات الصادرة بهذا الشأن واعتبارهم في ايام راحة على ان يثبت ذلك بموجب تقرير طبي.
- اعفاء الموظفين الذين يقيمون في مناطق تم اغلقها من قبل السلطات للحضور الى مكان العمل واستمرار العمل من المنزل.
- يمنع التعامل ومراجعة الموظفين من الادارات الاخرى والتنقل بين الادوار على ان يتم استبدال ذلك وتفعيل التواصل عن طريق الوسائل الالكترونية او خدمات اخرى متاحة.
- يقوم كل مسؤول مباشر بتكليف الموظفين العاملين عن بعد - كل باختصاصه - ووضع الاهداف والاعمال وتحديد الاطار الزمني لانجازها ورفع تقرير دوري عن الاعمال التي تمت عن بعد.
- يعمم التعميم الخاص بآلية العودة الى العمل وآلية العمل عن بعد على جميع الموظفين.



## مهام قطاع الشؤون الادارية والمالية

- تقوم ادارة الموارد البشرية بوضع مقترح لسياسة وضوابط شئون العاملين على ان تكون مرنة ومتناسبة مع ارشادات وقرارات السلطات الصحية والاسترشاد بالتعليمات الصادرة من ديوان الخدمة المدنية تمهيداً لعرضها على رئيس الهيئة للاعتماد.
- تقوم ادارة الموارد البشرية وادارة مركز نظم المعلومات بتصميم برامج التدريب عن بعد والتي تناسب مع احتياجات القطاعات وادارات الهيئة.
- تقوم ادارة مركز نظم المعلومات بتجهيز وتوفير بيئة العمل حسب سياسة العمل عن بعد للقطاع العام ودليل اجراءات العمل عن بعد للقطاع العام في دولة الكويت ودليل اختيارات العمل عن بعد / خطة التواصل الصادرة من قطاع تقنية المعلومات - ادارة الحوكمة للقطاع العام.
- تقوم ادارة مركز نظم المعلومات بالتنسيق مع مكتب الرئيس بتنظيم البريد الوارد إلكترونياً عن طريق G2G.
- تقوم ادارة مركز نظم المعلومات اعداد آلية التراسل الالكتروني واعتمادها من رئيس الهيئة والحد من تداول الاعمال الورقية وتقليل الاعتماد على مراسلي الهيئة بقدر الامكان فيما عدا المستندات التي تتطلب توقيع او المستندات السرية.
- تقوم ادارة مركز نظم المعلومات بالتنسيق مع ادارة امن المعلومات والاستجابة للطوارئ لتعزيز حماية الانظمة من الناحية السيبرانية.
- تقوم ادارة الخدمات العامة بتجهيز مواقع الهيئة لاستقبال العاملين والمراجعين حسب اشتراطات السلطات الصحية.

## مهام الادارات التابعة لرئيس مجلس الادارة

- تقوم ادارة الاعلام والتسويق باعداد خطة وجدول زمني للإرشادات الصحية وتحفيز الموظفين على العمل عن بعد وتكثيف الرسائل التوعوية في جميع المنصات المتاحة للموظفين.



## B. تحديد بداية العودة للعمل وساعات العمل الرسمية

- تحدد بداية المرحلة الاولى بناءً على تعليمات السلطات الصحية المختصة.
- العمل بقدر الامكان على اختلاف مواعيد بدء ونهاية الدوام بين القطاعات والادارات لتفادي التكدس. مثال:

وقت الانصراف	وقت الحضور	القطاع / الادارة
12:30	8:30	ادارة أ
1:30	9:30	ادارة ب

- على المسؤول المباشر توزيع المهام وانجاز الاعمال عن طريق البريد الالكتروني او اي وسائل الكترونية اخري متاحة للهيئة وعمل الاجتماعات الصوتية والمرئية ورفع تقارير دورية تفيد بإنجاز الاعمال.
- عدم الاعتماد على بصمة الحضور والانصراف والتحول الى تحضير من خلال المسؤول المباشر.

## C. تجهيز الخدمات والانظمة الالكترونية (ادارة مركز نظم المعلومات)

- تفعيل انظمة الهيئة الداخلية لإنجاز المعاملات اليومية عن بعد (النظام المالي GP MS - النظام الاداري Oracle).
- تفعيل كل الخدمات الالكترونية عن طريق CRM التي تقدمها الهيئة للعملاء.
- تفعيل الانظمة الالكترونية لعقد الاجتماعات عن بعد ( MS Teams , Skype for Business , او اي وسائل اخرى متاحة).
- لتمكين العمل عن بعد يجب مراعاة اشتراطات الامن السيبراني والتأكد من وجود البنية التحتية الالكترونية لتمكن العمل عن بعد وتوفير المعدات والأجهزة الالكترونية وشبكات الانترنت.



# CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات  
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

## إعداد مكان العمل





## A. تجهيز طاقم العمل

- حصر أعداد العمالة المساندة ضمن طاقم الخدمات والأمن والنظافة المطلوب تواجدهم في مقرات الهيئة وتدريبهم بالإجراءات الوقائية اللازمة وآليات العمل الجديدة.
- إعداد وتدريب طاقم عمال النظافة بأكثر أساليب النظافة والتعقيم الفعالة حسب توصيات السلطات الصحية.
- تلتزم الشركات بتوفير اللباس الوقائي اللازم لعمال النظافة والحراسة (كمم الوجه والقفازات والمعقمات ... إلخ).
- التأكد من سكن العمال والية النقل الى مقرات الهيئة.
- وضع جدول للتنظيف والتعقيم الدوري ليكون قبل وبعد كل فترة مناوبة استعداداً للفترة القادمة من العمل.
- توفير اكواب ورقية للقهوة والشاي.

## B. تجهيز مواقع الهيئة ومكاتب العمل

- مسح وتعقيم جميع الاسطح (مثل: المكاتب والطاولات والارضيات والهواتف ولوحات مفاتيح الكمبيوتر والمصاعد ... إلخ) والتنسيق مع ادارة مركز نظم المعلومات للتشاور حول المواد المناسبة للاستخدام في تعقيم الاجهزة الالكترونية.
- إعادة توزيع المكاتب بما يتماشى مع توصيات السلطات الصحية واعداد الموظفين لتسيير العمل في مقرات الهيئة والالتزام بما يخص التباعد الجسدي وغيره (مثال: عمل مسافات بين مكاتب الموظفين، على الأقل مترين بين كل موظف).
- اغلاق الغرف المخصصة للصلاة ومنع صلاة الجماعة في جميع مرافق الهيئة.
- فرض حد اقصى لحمولة المصاعد، وعلى المنتظرين خارجه الالتزام بالتباعد الاجتماعي وفرض مسافة بين كل شخص متر على الاقل في صفوف الانتظار (برج التحرير).
- وضع نقاط تعقيم اليدين في الاماكن المتفرغة داخل مباني الهيئة لتعقيم اليدين بعد ملامسة الاسطح.



- تعقيم وتنظيف دورات المياه بشكل مستمر خلال وبعد فترة الدوام.
- تخصيص حاويات خاصة للكمامات والقفازات المستهلكة.
- وضع ضوابط لتواجد الموظفين حسب المساحة المسموح بها كالتالي: (مقترح)

رئيس القطاع + 3 اشخاص	<b>مكاتب رؤساء القطاعات</b>
مدير ادارة + شخصين	<b>مكاتب مدراء الادارات</b>
رئيس قسم + شخص	<b>مكاتب رؤساء الاقسام</b>
ترك مسافة مكتب بين كل موظف	<b>مكاتب الموظفين</b>
ترك مسافة مترين بين كل شخص وآخر	<b>غرف الاجتماعات</b>



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات  
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY



الإجراءات  
الطبية  
المعمول بها  
حسب تعليمات  
السلطات  
الصحية







## A. فحص الدخول

- وضع اجهزة قياس حرارة بمدخل مواقع الهيئة للتأكد من صحة جميع الموظفين عند الحضور.
- الزام المراجعين باللباس الوقائي عند المراجعة اذا دعت الحاجة لتواجدهم في مقرات الهيئة (مثال: الكمام والقفازات) علماً بأنه يمنع دخول الزائر في حال عدم التزامهم.

## B. في حال وجود حالات مشتبه بها

- اعفاء الحالات المشتبه بها من الحضور الى العمل.

## C. في حال وجود حالات إصابة مؤكدة

- في حال ثبوت اصابة موظف يتم ابلاغ ادارة الموارد البشرية لاتخاذ الاجراءات اللازمة حسب السياسات الصادرة بهذا الشأن.
- في حال ثبوت اصابة موظف تقوم ادارة الخدمات العامة بالتنسيق لتعقيم المبنى.
- ابلاغ جميع الموظفين المخالطين للموظف المصاب لعزلهم لحين ثبوت عدم اصابتهم.



# CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات  
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

## إرشادات عامة للموظف

# 4





- عدم حضور الموظف في حال اشتباهه بأعراض فيروس كورونا والزامه بالعمل من المنزل عن بعد.
- حسب القرار الوزاري رقم 83 لسنة 2020 يتوجب الالتزام باللباس الوقائي (الكمامات والقفازات) اثناء تواجدهم في مقر العمل.
- الالتزام بالتباعد الجسدي في مقر العمل بالكامل وليس فقط في المكاتب (مثال: في الممرات - دورات المياه العمومية) والابتعاد عن المصافحة والاكْتفاء بإلقاء التحية عن بعد.
- غسل اليدين ومسح الاسطح بانتظام والتعقيم المستمر.
- عدم الحضور الى مكان العمل مباشرة بعد الذهاب الى مكان عام او مزدحم (مثال: الجمعيات التعاونية أو العيادات الطبية) والحرص على الذهاب الى المنزل وتغيير اللباس قبل الذهاب الى مقر العمل.
- التنبيه على جميع الموظفين عدم الاختلاط خارج أوقات العمل.
- يجب على الموظفين العاملين عن بعد مساندة موظفي الدوام الكلي والجزئي اذا دعت الحاجة.
- عدم الجلوس واستخدام ادوات ومكاتب الغير.
- ان يحضر كل موظف سجادة صلاة خاصة به فقط ولا يجوز ان يستخدمها غيره للحد من انتشار الفيروس.
- الالتزام بعدم التدخين في مقر العمل حسب القرار الوزاري رقم ٤٢ لسنة ٢٠١٤.



# CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات  
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY



## إرشادات عامة للمراجعين





- عدم استقبال المراجعين والزامهم باستخدام الوسائل الالكترونية المتاحة فيما عدا الحالات التالية (تسليم كفالة بنكية - شراء واستلام كراسة - تسليم المظاريف - تسليم الفواتير الاصلية حسب المادة رقم 47 من اللائحة المالية والتي نصت على "يجب ان تكون المصروفات مؤيدة بأصول المستندات الدالة على استحقاق الصرف التي يتم تحديدها حسب طبيعة كل مصروف، ولا يجوز الصرف بمقتضى صور المستندات، ويجب ان يتم اعتماد استمارات الصرف وما في حكمها اعتماداً ادارياً ومالياً قبل اصدار الشيكات - كل في حدود اختصاصاته، وعلى ان تطابق المبالغ المرصودة بالشيكات او شهادات الدفع او الحوالات، ويسجل على كعب الشيك اسم المستفيد والقيمة والغرض منها ويوقع عليه المفوض بالتوقيع") ويكون عن طريق تحديد موعد من خلال الهاتف او البريد الالكتروني مع الادارة المختصة.
- الزام المراجعين بالخضوع لفحص الحرارة قبل دخول مقرات الهيئة.
- الالتزام باللباس الوقائي عند المراجعة (مثال: الكمام والقفازات) علما بأنه يمنع دخول المراجع في حال عدم الالتزام باللباس الصحيح.
- الالتزام بالتباعد الجسدي وعدم المصافحة والاكتفاء بإلقاء التحية عن بعد.



# CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات  
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

## مقترحات وتوصيات عامة





- الاضغاع لفحص الحرارة قبل دخول مقرات الهيئة.
- الامتناع عن عقد الاجتماعات الكبيرة واستبدالها بوسائل التواصل الالكترونية، وفي حال الضرورة لعقد الاجتماع يتم تقليل العدد مع مراعاة ترك مسافة والالتزام باللباس الوقائي.
- تكليف ادارة الاعلام والتسويق بتذكير العاملين بالهيئة بالتعليمات والارشادات الوقائية بصفة دورية.
- قبل اسبوع من العودة الى العمل يتم ارسال استبيان لتعبئته من قبل الموظفين الذين تم ترشيحهم لمباشرة العمل (حيث سيساهم الاستبيان في تزويد الهيئة بمعلومات حول الموظفين المتعافين والموظفين الذين خالطوا اشخاصاً من اسرهم مصابين بالمرض خلال فترة 14 يوماً السابقة لتاريخ العودة للعمل).
- التأكد من تحديث بيانات الاتصال الخاصة للموظفين في حالات الطوارئ (ارقام الاشخاص الذي يمكن الاتصال بهم في حال الطوارئ).



**CITRA**

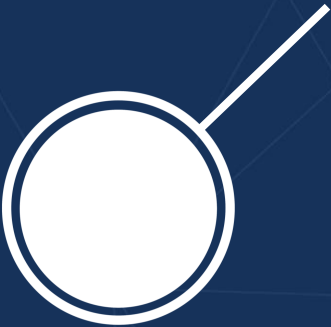
الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات  
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY



**المرحلة الاولى**

**المرحلة الثانية**

**المرحلة الثالثة**





## المرحلة الاولى:

تحدد بدايتها بناء على تعليمات السلطات الصحية المختصة في ضوء التحسن التدريجي في درجة إنتشار الوباء.

وتكون آلية الدوام في هذه المرحلة بمراعاة الآتي:

- العودة للعمل داخل مقرات الهيئة بما لا يتجاوز نسبة 30% مع عدم الاخلال باشتراطات التباعد الواردة في هذا التعميم.
- إستمرار تنفيذ العمل عن بعد.

## المرحلة الثانية:

تحدد بدايتها بناء على تعليمات السلطات الصحية المختصة في ضوء التحسن التدريجي في درجة إنتشار الوباء.

وتكون آلية الدوام في هذه المرحلة بمراعاة الآتي:

- استمرار العمل داخل مقرات الهيئة بتعديل النسبة بما لا يتجاوز 50% مع عدم الاخلال باشتراطات التباعد الواردة في هذا التعميم.
- استمرار حالات الاعفاء من الدوام وفقاً للمرحلة الاولى عدا حالة من بلغ سنه 55 عام فيتم إعادتهم للعمل.
- إستمرار تنفيذ العمل عن بعد وفقاً للمتبع في المرحلة الاولى.

## المرحلة الثالثة:

العودة لنظام الدوام الرسمي بنسبة 100% في كافة قطاعات وادارات الهيئة في التاريخ الذي تحدده السلطات الصحية مع إستمرار مراعاة ألاشتراطات الصحية والاجراءات الاحترازية والوقائية الصادرة عن السلطات المختصة.

**\*\* علماً بأنه يجوز العودة لنظام دوام المرحلة الاولى أو نظام دوام المرحلة الثانية في أي وقت حسب التعليمات الصادرة من السلطات الصحية\*\***



# CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات  
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY



## اجراءات تطبيق العمل عن بعد





## 1. المقدمة

- يقوم الموظف بتأدية واجباته الوظيفية من موقع مختلف عن موقع الهيئة باستخدام الوسائل الالكترونية والانظمة والتطبيقات الذكية التي تمكنه من اداء الاعمال المنوطة به شريطة ان لا يخل بالمسؤوليات والمهام المنوطة به قانونياً والتي تضمن استمرارية عمل الهيئة ومباشرة مهامها مع التزام الموظف بالحفاظ على سرية المعلومات الوظيفية وعدم افشاء الامور التي يتطلع عليها بحكم وظيفته.

## 2. انواع العمل عن بعد

1. العمل عن بعد بشكل جزئي حيث يمكن للموظف تقسيم وقت عمله بين مكان عمله الرئيسي او مكان العمل عن بعد وقد يكون ذلك ساعات في اليوم أو أياماً في الاسبوع أو الشهر حسب ما تقتضيه مصلحة العمل.
2. العمل عن بعد بشكل كامل وهي الوظائف التي يمكن تأديتها بشكل كامل خارج مقر العمل.

## 3. نطاق تطبيق آلية العمل عن بعد

- يطبق هذا التعميم على كافة القطاعات والادارة التابعة للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.
- يجب على القطاعات والادارات الالتزام بتطبيق العمل عن بعد وفقاً لما تقتضيه سير ومصلحة العمل وطبيعة الوظائف على الفئات المبينة ادناه من الموظفين التابعين لها وهم:
  - الموظفين الذي بلغ سن 55 عاماً (عدا شاغلي الوظائف القيادية والوظائف الاشرافية)
  - الموظفين أصحاب الامراض المزمنة والخطيرة (السكر - الضغط - امراض الصدر كالربو - القلب - السرطان - الفشل الكلوي... الخ) وفق ما تقرره الجهة الطبية المختصة
  - المعاق او لرعاية معاق من الفئات الأكثر عرضه للمرض
  - الحوامل او الموظفين المستحقين تخفيف ساعات العمل بسبب الرضاعة

- الموظفين التي يقمن برعاية ابنائهم شريطة ان لا تتطلب مهامهم الوظيفية ضرورة تواجدهم في مقر العمل (حسب الاجراءات الادارية بهذا الشأن)
- الموظفين المستحقين تخفيف ساعات العمل بسبب مرضه
- الموظفين الذين لا يتطلب تواجدهم في مقرات العمل وبإمكانهم اداء اعمالهم خارج مقر العمل ذلك للحفاظ على سلامة وصحة موظفي الهيئة.

#### 4. آلية تطبيق العمل عن بعد

- على قطاعات وادارات الهيئة الالتزام بالضوابط والآليات الخاصة بتطبيق سياسات العمل عن بعد حسب دليل اجراءات العمل عن بعد للقطاع العام الصادرة من قطاع تقنية المعلومات - ادارة حوكمة القطاع العام للمحافظة على الكفاءة والإنتاجية، ويقوم قطاع الشؤون الادارية والمالية - ادارة مركز نظم المعلومات بتوفير ما يلزم من خدمات البنية التحتية والوسائل الالكترونية والانظمة والتطبيقات الذكية اللازمة لتطبيق العمل عن بعد بما يضمن أمن وسرية المعلومات ومعايير الامن السيبراني.
- على قطاع الشؤون الادارية والمالية - ادارة مركز نظم المعلومات التأكد من جاهزية توفير خدمات الهيئة للمراجعين وانها متاحة عن طريق الموقع الالكتروني.
- التركيز على تشجيع كافة المراجعين من الاستفادة من الخدمات الالكترونية كخيار اساسي كبديل عن الزيارات الشخصية لمواقع الهيئة.
- استخدام كافة الادوات المتاحة للعمل عن بعد للقيام بمهام مثل تبادل الوثائق والملفات، والتواصل بين الأفراد في مختلف المواقع في إتمام العمل عن بعد
- يوفر الجدول التالي أمثلة على أبرز المهام وكذلك أمثلة على الأدوات التي

ادوات مقترحة	المهام	ادوات مقترحة	المهام
 Trello  Jira	إدارة المشاريع	 Zoom  Skype	اجتماعات الفيديو
 Lucid Chart  XMind	العصف الذهني والتخطيط	 Slack  Google Hangouts/Meet	التراسل والدرشة
 Wunderlist  Todoist	إدارة الوقت والمهام	 Dropbox  Google Drive	تخزين ومشاركة الملفات



## 5. تقييم انجازات الموظفين في العمل عن بعد من خلال:

- قياس انتاجية الموظفين الذين يعملون عن بعد.
- جودة ودقة مخرجات العمل عن بعد.
- تحديد وقياس الاطار الزمني لتقديم المخرجات وتنفيذ المهام وتسليم المطلوب من المسؤول المباشر و الاعمال المنوطة به.
- الالتزام بمدى تطبيق تعليمات هذا التعميم عند استخدام مختلف الوسائل الالكترونية والانظمة والتطبيقات الذكية في تطبيق العمل عن بعد.
- مدى التزام الموظف بساعات العمل الرسمية المقررة في الهيئة للعمل عن بعد ولا يحق له تغييرها والا اعتبر غائب.
- اي ضوابط اخرى تراها الهيئة مناسبة بهذا الشأن.

## 6. التزامات الهيئة في تطبيق العمل عن بعد

- تقوم الهيئة بتحديد ساعات العمل عن بعد ليتم تعميمها على الموظفين واعتبارها موعد العمل الرسمي عن بعد.
- يقوم قطاع الشؤون الادارية والمالية - ادارة مركز نظم المعلومات التأكد من توفير الدعم الفني اللازم لإنجاز العمل عن بعد من خلال استخدام مختلف الوسائل الالكترونية والانظمة والتطبيقات الذكية.
- ضمان توفير بيئة آمنة عند استخدام مختلف الوسائل الالكترونية والانظمة والتطبيقات الذكية المرتبطة بالعمل من خلال مراعاة الضوابط المتعلقة بالحفاظ على خصوصية وسرية البيانات، وتقنين الصلاحيات الخاصة بالدخول على الأنظمة لإنجاز العمل عن بعد.
- يقوم قطاع الشؤون الادارية والمالية - ادارة الموارد البشرية بوضع آلية قياس الكفاءة مع تحديد معايير وآليات واطر زمنية قياسية.
- تهيئة البيئة التقنية اللازمة لإتاحة متابعة الموظفين وقياس ادائهم من خلال عملهم عن بعد إلكترونياً من اجل التأكد من التزامهم بساعات العمل عن بعد وتأدية اعمالهم وإنجاز المخرجات.
- توفير وتسهيل العمليات الإلكترونية على المراجعين.



## 7. التزامات قطاع الشئون الادارية والمالية - ادارة مركز نظم المعلومات

بناءً على الضوابط الأمنية للعمل عن بعد خلال فترة مواجهة فايروس كورونا المستجد COVID-19 الصادرة من إدارة الأمن السيبراني والاستجابة للطوارئ، تلتزم إدارة مركز نظم المعلومات بالتالي:

- التأكد من جاهزية وفاعلية الانظمة والشبكات الالكترونية التي يتطلبها العمل عن بعد.
- ضمان الاستخدام الأمثل للأنظمة التقنية من قبل الموظفين المستهدفين من العمل عن بعد.
- تقديم الدعم الفني للوحدات التنظيمية من خلال توفير الأجهزة المطلوبة لتطبيق العمل عن بعد.
- مسؤولية الاشراف التام على أمن المعلومات وحسن الاستخدام من قبل المعنيين.
- توفير خط ساخن للتواصل في الحالات الطارئة مع جهة العمل (Helpdesk).
- استخدام قنوات تشفير الاتصال مثل الشبكة الافتراضية الخاصة VPN أو حزمة SSL بروتوكول الإنترنت الأمنية IPSEC عند الدخول إلى أنظمة الجهة من خلال أجهزة الموظفين الشخصية.
- استحداث قائمة بالأجهزة الشخصية المسموح بربطها على أنظمة الجهة كما يجب على الإدارات المعنية استحداث قائمة بالتطبيقات المحظورة استخدامها من الخارج.
- التحقق من هوية الموظفين عند محاولة الاتصال بأنظمة الجهة من خلال نظام الدليل النشط (Active Directory).
- استخدام خاصية التصديق متعدد العوامل multi factor authentication عند محاولة المستخدم للدخول إلى الأنظمة والبيانات الحساسة.
- اتخاذ التدابير اللازمة لوقف الحسابات الخاصة بالموظفين والتي قد تهدد أنظمة وبيانات الهيئة في حال فقدان الأجهزة المحمولة الشخصية أو التابعة للهيئة.
- يجب أن يتم ربط أجهزة الموظفين الشخصية على الشبكة بشكل منعزل عن شبكة الجهة الرئيسية (DMZ).



- الالتزام بتطبيق الضوابط الأمنية ومعايير الأمن السيبراني عند استخدام مختلف وسائل التقنية في تطبيق نظام العمل عن بعد الصادرة عن الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.
- الحفاظ على خصوصية وسرية بيانات الجهة، وتقنين الصلاحيات الخاصة بالدخول على الأنظمة لإنجاز العمل عن بعد.
- وضع قواعد وتعهدات بإدارة مركز نظم المعلومات في حال طلب أي إدارة لتحويل أنظمتها الداخلية إلى أنظمة متاحة عن بعد (using VPN) وذلك للحفاظ على آلية العمل وفق معايير الأمان العالمية.
- لن يتم السماح لأي موظف يعمل عن بعد بالدخول على أنظمة الهيئة باستخدام عناوين شبكة (IP address) غير تابعة لدولة الكويت.

## 8. التزامات الموظف في تطبيق العمل عن بعد

- يخضع جميع موظفي الهيئة للائحة شئون التوظيف ولائحة المخالفات والجزاءات وجميع القرارات والتعاميم الادارية الصادرة عن الهيئة.
- كما على الموظف أن يتعهد بالالتزام بما يلي:
  - انجاز الاعمال والمهام المطلوب منه تحقيقها من خلال العمل عن بعد على الوجه الامثل.
  - تسليم العمل في الأوقات القياسية المحددة والرد على كافة المكالمات ورسائل البريد الالكتروني سواء من رؤسائه أو زملائه في العمل.
  - الالتزام بحضور الاجتماعات والمشاركات الرسمية الالكترونية في حال استدعائه.
  - أخذ الموافقة المسبقة من الرئيس المباشر ورئيس القطاع على العمل عن بعد واطار ادارة الموارد البشرية.
  - التزام الموظف بأخلاقيات العمل 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.
  - التزام الموظف بتقديم تقرير دوري عن إنجازاته ومستوى انتاجيته في العمل عن بعد لمسؤوله المباشر.



- توصي الهيئة بتوفير مساحة عمل مخصصة للعمل عن بعد مما قد يساهم في انجاز الاعمال المناطة بكفاءة وفاعلية.
- يجب على الموظف المحافظة على العهد المسلمة له من قبل الهيئة لأداء اعماله عن بعد.

## 9. التزامات الاشرافيين في تطبيق العمل عن بعد

- يلتزم المسؤول المباشر بتقسيم العمل عن بعد وتحديد مهام ومسؤوليات كل موظف والتواصل الدائم معهم عن طريق عقد اجتماعات دورية يتم الاتفاق عليها مسبقاً وتقديم تقرير دوري بالاعمال المنجزة للمسؤول الاعلى.
- معاملة الموظفين بطريقة منصفة وعادلة في توزيع وتنفيذ العمل عن بعد.
- توفير المتطلبات اللازمة للموظفين لاداء اعمالهم والتواصل مع المسؤول المختص في الهيئة في حال وجود اي مشكلة تعيق الموظف من العمل عن بعد.
- التأكد بأن تطبيق العمل عن بعد لا يؤدي الى الاخلال بمصلحة العمل.

## 10. ضوابط العمل عن بعد

- تقرر الهيئة ساعات العمل عن بعد وفقاً لمصلحة العمل فيها وبما لا يخل بالمسؤوليات المناطة بالقطاعات والادارات قانونياً.
- يجوز أن تكون فترة العمل عن بعد مختلفة عن فترة العمل الرسمية للقطاعات والادارات اذا اقتضت الظروف الطارئة ومصلحة العمل.
- يجب ان لا يؤثر تطبيق العمل عن بعد على عدم تواجد حد أدني من الموظفين في القطاعات والادارات إذا اقتضت مصلحة العمل.
- لا يستحق الموظف عن بعد أي تعويض عن العمل الاضافي في حالة عمله لساعات أطول من تلك المقررة رسمياً.
- يحق للهيئة تطبيق العمل عن بعد بشكل اجباري على أي موظف حسب ما تقتضيه مصلحة العمل.
- على الموظف الذي يعمل عن بعد الالتزام بأية اشتراطات او ضوابط أخرى تحددها الهيئة.





# CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات  
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

شكراً

