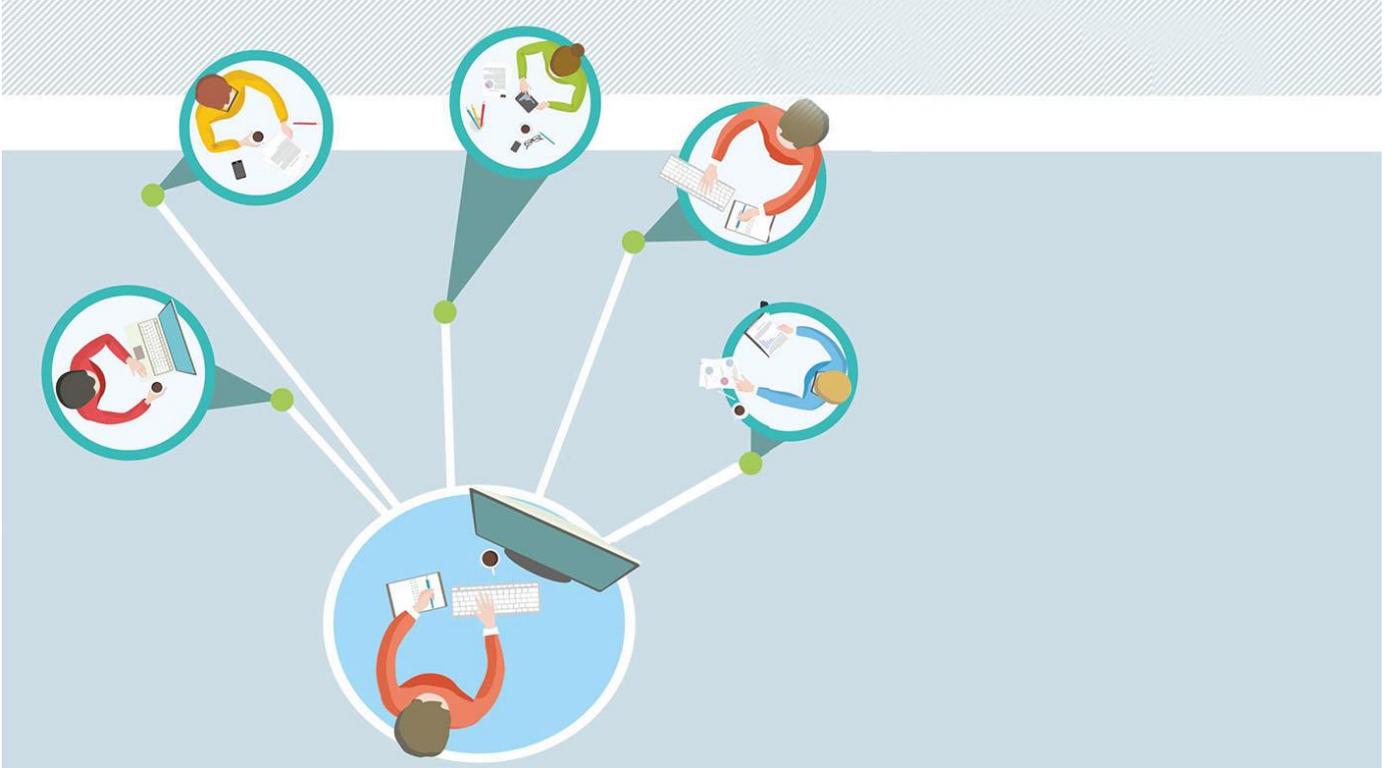




# دليل العمل عن بعد لموظفي ديوان الفتوى والتشريع



2020م

## الفهرس

|  |    |
|--|----|
| المقدمة  | 3  |
| مفهوم العمل عن بعد                               | 3  |
| أنواع العمل عن بعد                               | 4  |
| أهداف العمل عن بعد                               | 5  |
| هدف الدليل                                       | 6  |
| أهمية الدليل                                     | 6  |
| متطلبات الدليل                                   | 7  |
| ضوابط العمل عن بعد                               | 8  |
| التجهيزات الأساسية                               | 9  |
| المهام والمسؤوليات المرتبطة بالعمل عن بعد        | 9  |
| المهام والمسؤوليات العامة                        | 9  |
| المهام والمسؤوليات الخاصة                        | 10 |
| ملحق (1) آلية الوصول إلى البريد الرسمي للموظف    | 16 |
| ملحق (2) آلية الدخول إلى برنامج الـ (vpn)        | 17 |
| ملحق (3) قائمة بنقاط الاتصال والتواصل في الديوان | 23 |

## المقدمة

يسعى ديوان الفتوى والتشريع إلى ضمان إنجاز المهام وتقديم الخدمات المطلوبة بكفاءة وفاعلية في ظل الظروف الاستثنائية أو الطارئة، التي قد تتمثل في حدوث كوارث طبيعية أو انتشار أوبئة أو ظروف سياسية أو غيرها، تحول دون وصول الموظفين إلى مكان العمل.

ومع تفشي الفيروس التاجي (COVID-19) بات من الضروري إيجاد حلول لإبقاء عجلة العمل مستمرة، حيث أوصت منظمة الصحة العالمية (WHO) والجهات المختصة في الدولة المؤسسات والموظفين بالحفاظ على التباعد الاجتماعي، وذلك لضمان سلامة الموظفين، واستكمالاً لمختلف التدابير الاحترازية وتقليل للمخاطر، عمل الديوان على إعداد دليل إجرائي لتوضيح متطلبات وإجراءات العمل عن بعد عند وجود ظرف استثنائي أو أمر طارئ حال دون وصول الموظفين إلى مقر الديوان.

وسيتّم التطرق إلى مفهوم العمل عن بعد وأنواعه وأهدافه بشكل عام، كما أننا في هذا الدليل نرسم ونوضح الإجراءات والمهام والمسؤوليات للعمل عن بعد بشكل كلي لكافة العاملين في الديوان.

## مفهوم العمل عن بعد



هو نظام عمل يمنح الموظفين إمكانية تأدية واجباتهم الوظيفية، سواء بشكل جزئي أم بشكل كامل، من مواقع مختلفة وبعيدة عن مقرات عملهم المعتادة، وهو بذلك يعتبر أحد خيارات العمل البديلة التي تضمن استمرارية العمل من خلال تأدية المهام المرتبطة بتقديم الخدمات، ويمكن اعتماده من طرف الإدارة في الحالات التي تتطلب تأدية الأعمال وإنجاز المهام من خارج مقر العمل عوضاً عن التواجد كلياً أو جزئياً في مقرات العمل.

## أنواع العمل عن بعد

### ❖ العمل عن بعد بشكل جزئي

حيث يمكن للموظف بناءً على تعليمات رئيس الديوان، تقسيم وقت عمله بين مكان العمل الرئيسي ومكان العمل عن بعد بنسب متساوية أو مختلفة، وقد يكون ذلك أياماً في الأسبوع، أو أسابيعاً في الشهر، أو شهوراً في السنة.

### ❖ العمل عن بعد بشكل كامل

بقاء الموظف في منزله بناءً على تعليمات رئيس الديوان، وهنا عليه إنجاز كافة الوظائف التي يكلف بها في منزله بشكل كلي.



## أهداف العمل عن بعد

تسهيل أداء الديوان لمهامه دون انقطاع لسير العمل.

إيجاد آلية تساعد على استمرار العمل بشكل يتناسب مع الظروف المحيطة.

توفير خيارات عمل وأنظمة دوام متعددة ومرنة في الحالات الاستثنائية والطارئة.

مراعاة متطلبات الأمان والسلامة العامة والمحافظة على صحة الموظف.

## هدف الدليل

يتمثل هدف الدليل الرئيسي إلى زيادة قدرة الديوان على التعامل مع أي ظروف استثنائية أو الطوارئ، والالتزام بالتعليمات الصادرة عن جهات

الاختصاص



نظراً لخصوصية المهام الملقاة على الديوان يسعى الدليل إلى تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

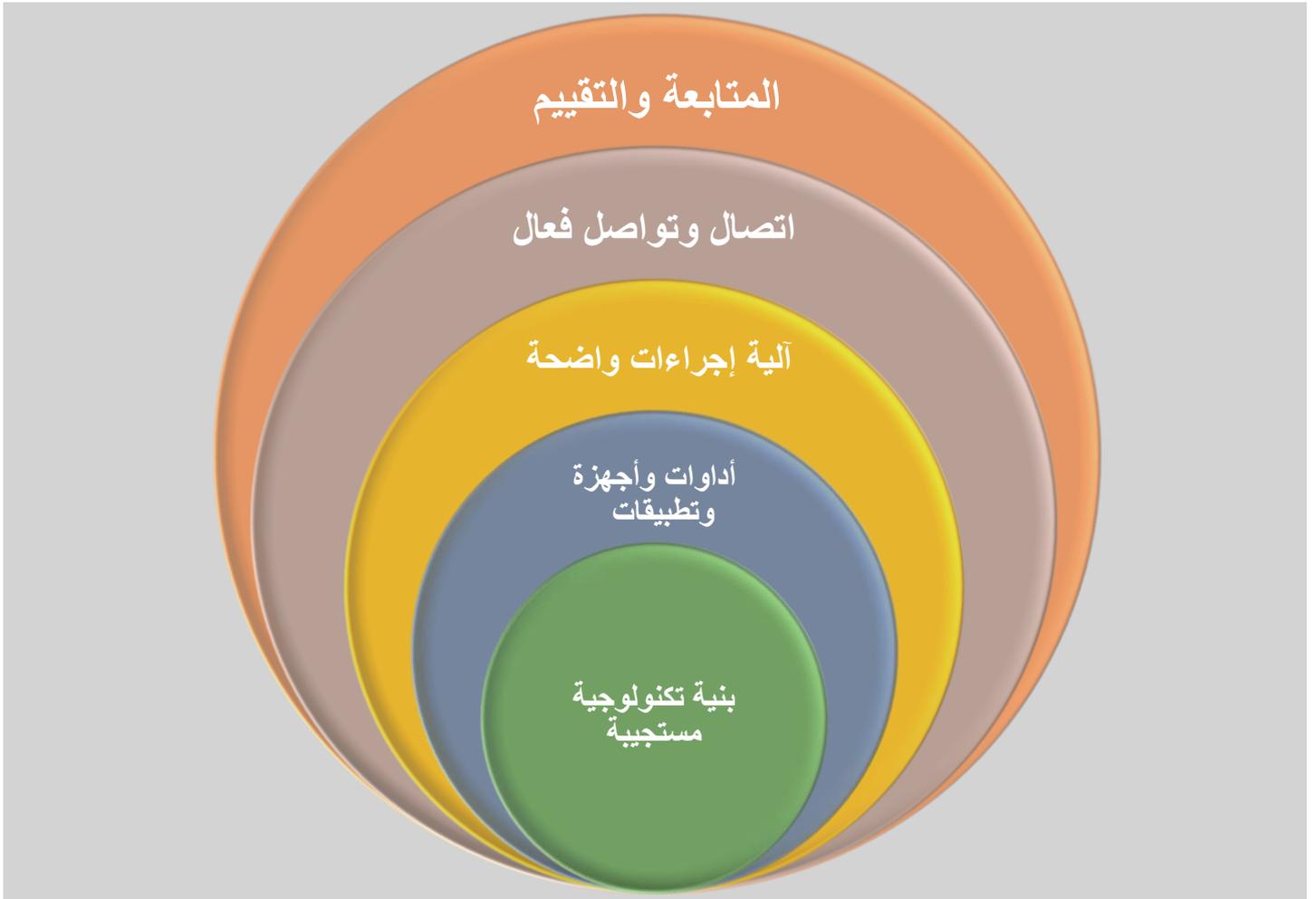
1. تحديد الإجراءات والتدابير الأساسية الواجب اتخاذها في ظل صعوبة الوصول إلى مكان العمل.
2. تحديد المهام والمسؤوليات لكافة العاملين في الديوان.
3. وضع إطار شامل لكافة الأنظمة والإجراءات التي تمكن من تطبيق نظام العمل عن بعد في ظل هذه الظروف الاستثنائية
4. ضمان أمن المعلومات والأمن السيبراني المتعلق بالعمل عن بعد.



## أهمية الدليل

1. ضمان أداء الموظف للمهام المكلف بها.
2. تقليل المخاطر المتوقعة للعمل عن بعد.
3. الحفاظ على سلامة الموظف وأدائه لمهامه بكل أمان.
4. اعتماد خطة بديلة لاستمرارية العمل تحت أي ظروف استثنائية.

## متطلبات العمل عن بعد



## ضوابط العمل عن بعد

1

لا يعني العمل عن بعد بأنه منح أي نوع من أنواع الإجازات للموظف أو مغادرة المدينة التي يعمل بها إلا بموافقة مسبقة من رئيسه المباشر.

2

يخضع الموظف في العمل عن بعد لتشريعات الخدمة المدنية باستثناء شرط الحضور إلى مقر العمل.



### ساعات العمل

(7) ساعات يومياً

من الساعة (8) صباحاً حتى (3) مساءً

(يجوز العمل في أوقات مختلفة

في حال دعت الحاجة لذلك).



### مكان العمل

(المنزل)

## التجهيزات الأساسية



بريد إلكتروني



هاتف / إنترنت



جهاز كمبيوتر

## المهام والمسؤوليات المرتبطة بالعمل عن بعد في ظل الظروف الاستثنائية أو الطارئة

### المهام والمسؤوليات العامة



1. التقيد بساعات العمل المحددة وفقاً لطبيعة العمل أو بناءً على التكليف.
2. الالتزام بالدليل، لا سيما في الإجراءات والمهام.
3. التفرغ التام للعمل، لا سيما في ساعات العمل الرسمية أو عند تحديد ساعات عمل أخرى.
4. إبقاء الهاتف النقال مفتوحاً والرد على المكالمات المتعلقة بالعمل.
5. الرد على كافة الايميلات بالسرعة الممكنة.

## المهام والمسؤوليات الخاصة

أولاً: المهام والمسؤوليات الخاصة في الإدارة العليا للديوان

### المهام والمسؤوليات

وضع السياسات العليا اللازمة للعمل  
عن بعد.

الإشراف على تطبيق الإطار  
العام للعمل عن بعد في ظل  
الظروف الاستثنائية والطارئة

توفير الدعم اللازم لإنجاز  
المهام.

المتابعة والتقييم.

### الجهة

الإدارة العليا  
في الديوان

## ثانياً: المهام والمسؤوليات الخاصة بوحدة تكنولوجيا المعلومات

- توفير الوسائل التقنية والتكنولوجية اللازمة لإنجاز العمل عن بعد.
- ضمان الاستخدام الأمثل للأنظمة التقنية من قبل الموظفين المستهدفين من العمل عن بعد.
- إضافة رابط لفتح البريد الرسمي للديوان من خلال الصفحة الرسمية، بالإضافة إلى تحميل البريد الرسمي للديوان على الهاتف المحمول للموظف<sup>1</sup>.



- تحديد نقطة اتصال لاستقبال كافة الاستفسارات، وتقديم الدعم الفني الفوري للموظفين في حالة وجود أي مشاكل فنية.
- توفير أنظمة الحماية، لضمان أمن وسرية المعلومات ومعايير الأمن السيبراني وفقاً للتعليمات الصادرة عن مجلس الوزراء.
- ضمان الوصول الآمن للموظف للبيانات والمواقع المفتوحة للعمل عن بعد VPN Connection<sup>2</sup>.

- النسخ الاحتياطي لمختلف قواعد البيانات والأنظمة المعلوماتية، وضمان حماية واستمرارية الأنظمة المعلوماتية المفتوحة للعمل عن بعد، وتوفير الوسائل التقنية لحماية البيانات المتبادلة إلكترونياً.
- برمجة وإعداد وتهيئة الاجتماعات عن بعد مسبقاً عبر الآليات والتطبيقات والوسائل التقنية الآمنة.
- تفعيل وتحديث أنظمة التشغيل ومضادات الفيروسات ومتصفح الويب، والتأكد من توفر جميع الشروط والمعايير لربط الحواسيب بالشبكة بطريقة موثوقة آمنة، وتوفير الدعم والمساعدة التقنية للعاملين.
- اعتماد الشبكة الافتراضية الخاصة للوصول إلى بيانات الموظف من خلال تفعيل الـ VPN ، لضمان وصول الموظف إلى كافة ملفاته الموجودة على الخادم بسهولة ويسر<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>ملحق رقم(1): شرح تفصيلي لآلية الوصول إلى البريد الرسمي للموظف.

<sup>2</sup>ملحق رقم(2): آلية الدخول إلى برنامج الـ (vpn)

- توفير البرمجيات وأدوات العمل الجماعي، وتوفير الآليات والتطبيقات والوسائل التقنية الآمنة لعقد الاجتماعات عن بعد بالصوت والصورة.
- التأكد من توفير واستخدام كافة الوسائط التقنية والتواصلية من طرف الموظفين المعنيين بالعمل عن بعد.
- رفع برنامج شؤون الموظفين والأرشيف واللوازم والمشتريات على السيرفر وإتاحته للموظفين المختصين، ليتمكنوا من متابعة عملهم من المنزل، وتزويد الإدارة العليا بالوثائق والبيانات المطلوبة.

## ثالثاً: المهام والمسؤوليات الخاصة بالرئيس المباشر

- تحديد المهام التي يجب أدائها خلال الظروف الاستثنائية أو الطارئة.
- إعداد خطة عمل وتوزيع المهام على الموظفين، مع تحديد زمني لكل نشاط.
- توفير احتياجات الموظف مع الجهات ذات العلاقة في الديوان.
- متابعة أداء الموظفين بشكل دوري وإعداد التقارير اللازمة.
- تقديم كافة أوجه الدعم والتوعية والإرشاد والتوجيه الإشرافي.
- إبلاغ الموظف بأي لقاءات واجتماعات تتطلب حضوره والمشاركة فيها.
- رفع التقارير الدورية إلى الإدارة العليا بشكل إلكتروني.
- المحافظة على سرية المعلومات والبيانات، وضمان سلامة الموارد المادية التي بعهدته.
- تحديد ادوات وطرق الاتصال والتواصل بينه وبين الموظفين.

## رابعاً: المهام والمسؤوليات الخاصة بالإدارة العامة للموارد البشرية والمالية



نشر دليل العمل عن بعد لمختلف الإدارات العامة والوحدات والدوائر في الديوان.



تحديد نقطة اتصال للعمل مع كافة الموظفين.



توفير كافة الاحتياجات الإدارية واللوجستية اللازمة لعمل الموظف.



العمل على ضمان تزويد العاملين بكافة الوثائق المطلوبة لإنجاز العمل.



العمل على تقديم كافة أوجه الدعم للموظف وتوفير احتياجاته، في حال تعرضه للخطر.

## خامساً: المهام والمسؤوليات الخاصة بالموظف



إنجاز الأعمال والمهام المكلف بها من قبل  
المسؤول المباشر.



ضمان سهولة التواصل والتفاعل مع  
مسؤوله المباشر، وجميع الموظفين حسب  
الحاجة.



تسليم المهام بالوقت المحدد لها.



الرد على كافة المكالمات ورسائل البريد  
الإلكتروني الواردة إليه، بالسرعة الممكنة.



الاستجابة لحضور الاجتماعات عن بعد من خلال استخدام التطبيقات الآمنة.



الاستمرار بالمحافظة على سرية المعلومات والبيانات.



ضمان سلامة الأدوات والأجهزة التي بعهدته.



المحافظة على مستوى عالٍ من الإنتاجية وجودة الأداء.



الالتزام بساعات العمل الرسمية المحددة في الدليل.

# الملاحق

## ملحق رقم (1)

آلية الوصول إلى البريد الرسمي للموظف

الخطوة  
الأولى

الدخول مباشرة إلى صفحة البريد الإلكتروني عبر أي متصفح على  
العنوان الآتي:

<https://mail.lab.pna.ps>

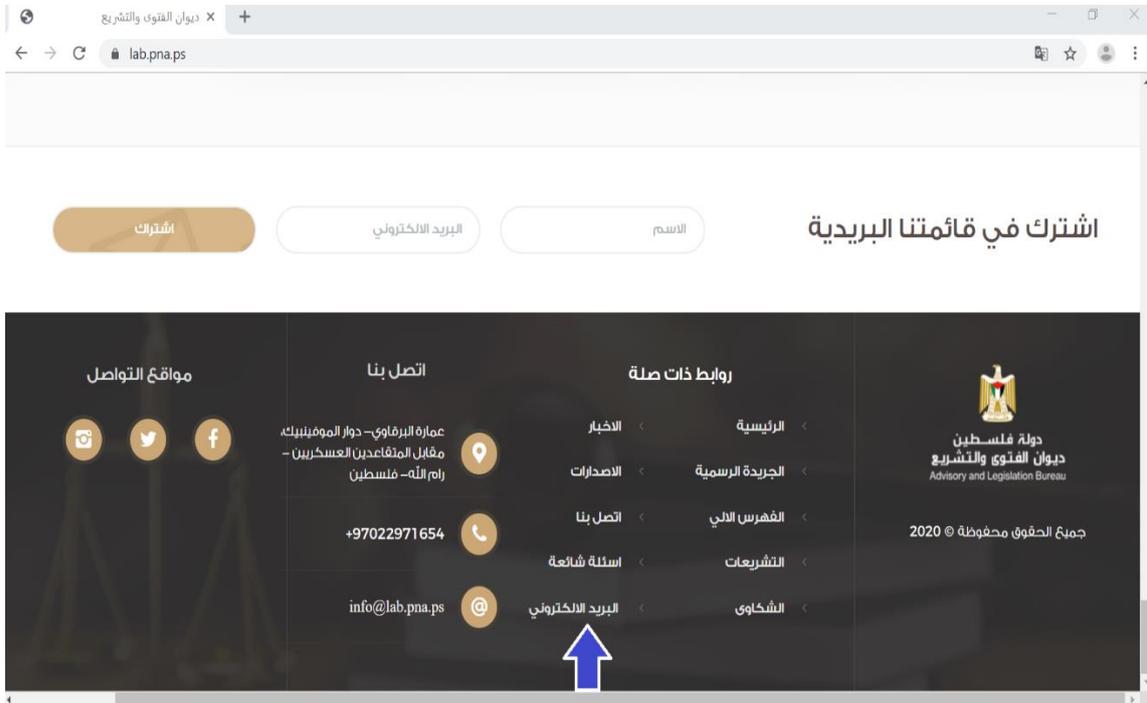


أو الدخول إلى الموقع الإلكتروني لديوان الفتوى والتشريع عبر أي  
متصفح على العنوان الآتي:

<https://lab.pna.ps>

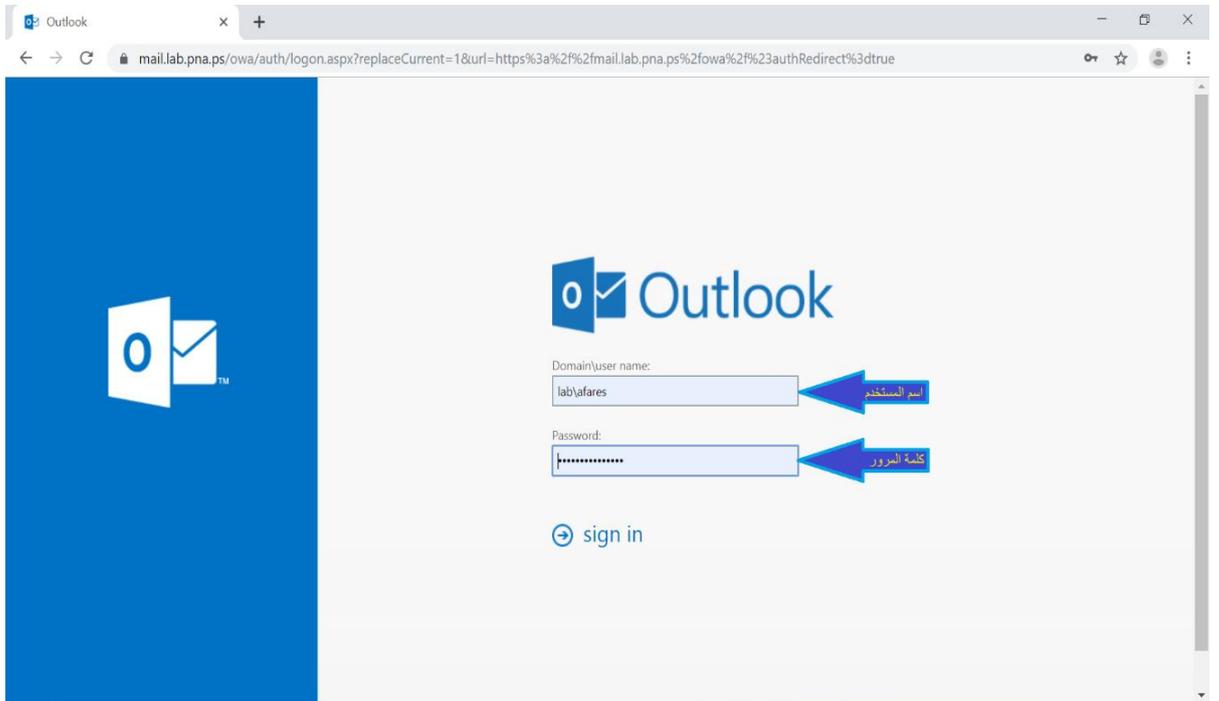
الخطوة  
الثانية

الضغط على البريد الإلكتروني أسفل الصفحة كما هو موضح في الصورة



الخطوة  
الثالثة

إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بالموظف.



## الخطوة الرابعة

### البدء باستخدام البريد الإلكتروني.

The screenshot displays the Outlook web interface. The left sidebar shows the 'Inbox' with 29 items. The main area shows the 'Inbox' with a list of emails. The selected email is from 'Allam Ali' with the subject 'استبيان' (Survey) and a timestamp of 2:30 PM. The email content is in Arabic, mentioning a survey and a deadline. The interface includes a search bar, navigation buttons (New, Delete, Archive, etc.), and a right-hand pane showing the email details and a download button for an attachment.

Mail - Amjad Fares - Outlook x +  
mail.lab.pna.ps/owa/#path=/mail

Mail

Search Mail and People

New | Delete | Archive | Junk | Sweep | Move to | Categories | Undo

Favorites  
Sent Items

Amjad Fares  
Inbox 29  
Drafts 2  
Sent Items  
Deleted Items  
alerts  
Archive  
backup reports  
fileserver 12  
HelpDesk 46  
Infected Items  
Junk Email 1  
kaspersky  
Notes

Inbox All

Today

Allam Ali 2:30 PM  
استبيان  
...غد الإثنين في تمام الساعة 14:00 ظهراً ولكم فائق الإحترام

Allam Ali (No subject) 1:38 PM  
... نرودنا بالمطلوب عليه اليوم ارساله لنا بأسرع وقت ممكن

Manal khaldi 1:15 PM  
Look at this...  
From: Amjad Fares <afares@lab.pna.ps> Date: Sund...

Iyad Qalalwa 1:03 PM  
صيانة لانتوب  
...بذ الإشارة للموضوع اعلاه، نرجو منكم ارسال اللاتوب، نوع

Iyad Qalalwa 10:47 AM  
قانون بإنشاء مجلس هل اراءة والتربية الرياضية  
From: Istiqlal Al ouri <iouri@lab.pna.ps> Sent: Sunda...

استبيان

Allam Ali  
To: ramallah staff; v

Reply all | v  
Sun 6/21/2020 2:30 PM

...عن بعد خلال فترة الطوارئ  
146 KB

Download

الخدمة الزملاء الاعزاء  
تحية طيبة  
على جميع الموظفين تعينة الاستبيان المرفق وارساله لمدير مكتب رئيس النوان في موعد أقصاه يوم غد الإثنين في تمام  
الساعة 14:00 ظهراً  
ولكم فائق الإحترام

From: Manal Jaradat  
Sent: Sunday, June 21, 2020 2:24 PM  
To: Allam Ali <saali@lab.pna.ps>  
Cc: iman abdulhamid <ihamid@lab.pna.ps>  
Subject: استبيان

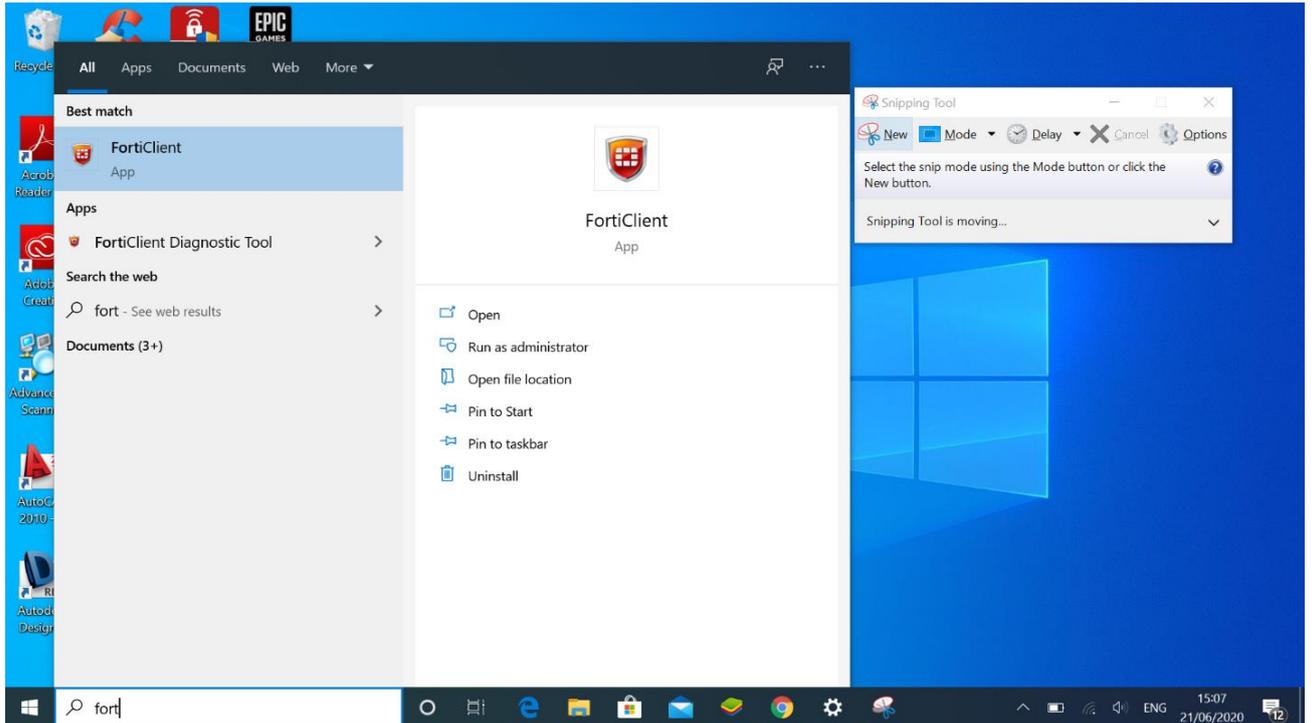
أعلام علي المحترم،،  
ق.أ مدير عام الإدارة العامة للموارد المالية والبشرية

## ملحق رقم (2)

### آلية الدخول إلى برنامج الـ (vpn)

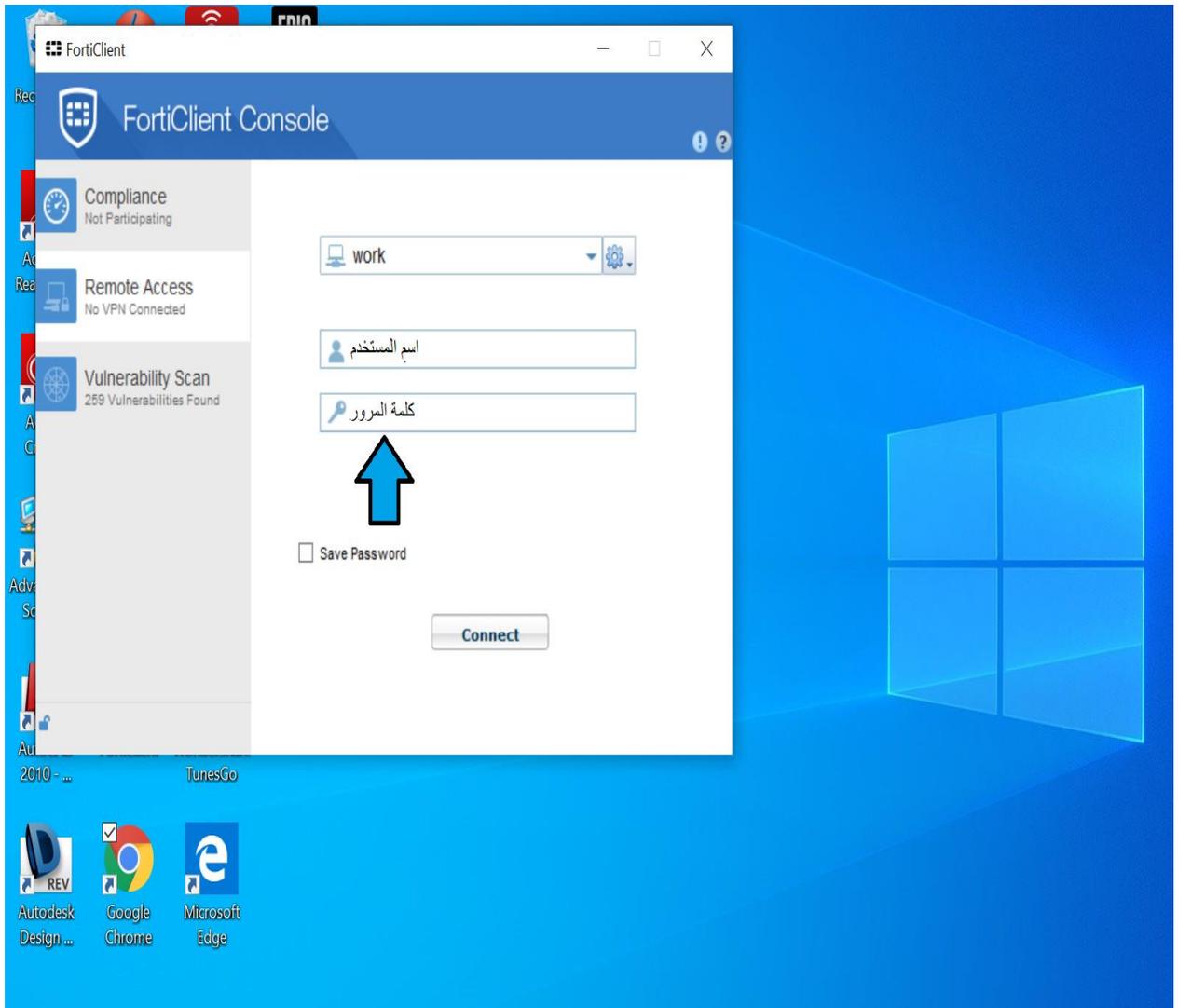
الخطوة الاولى

الدخول إلى برنامج الـ (vpn) الذي تم تنصيبه مسبقاً  
من قبل موظفي وحدة تكنولوجيا المعلومات



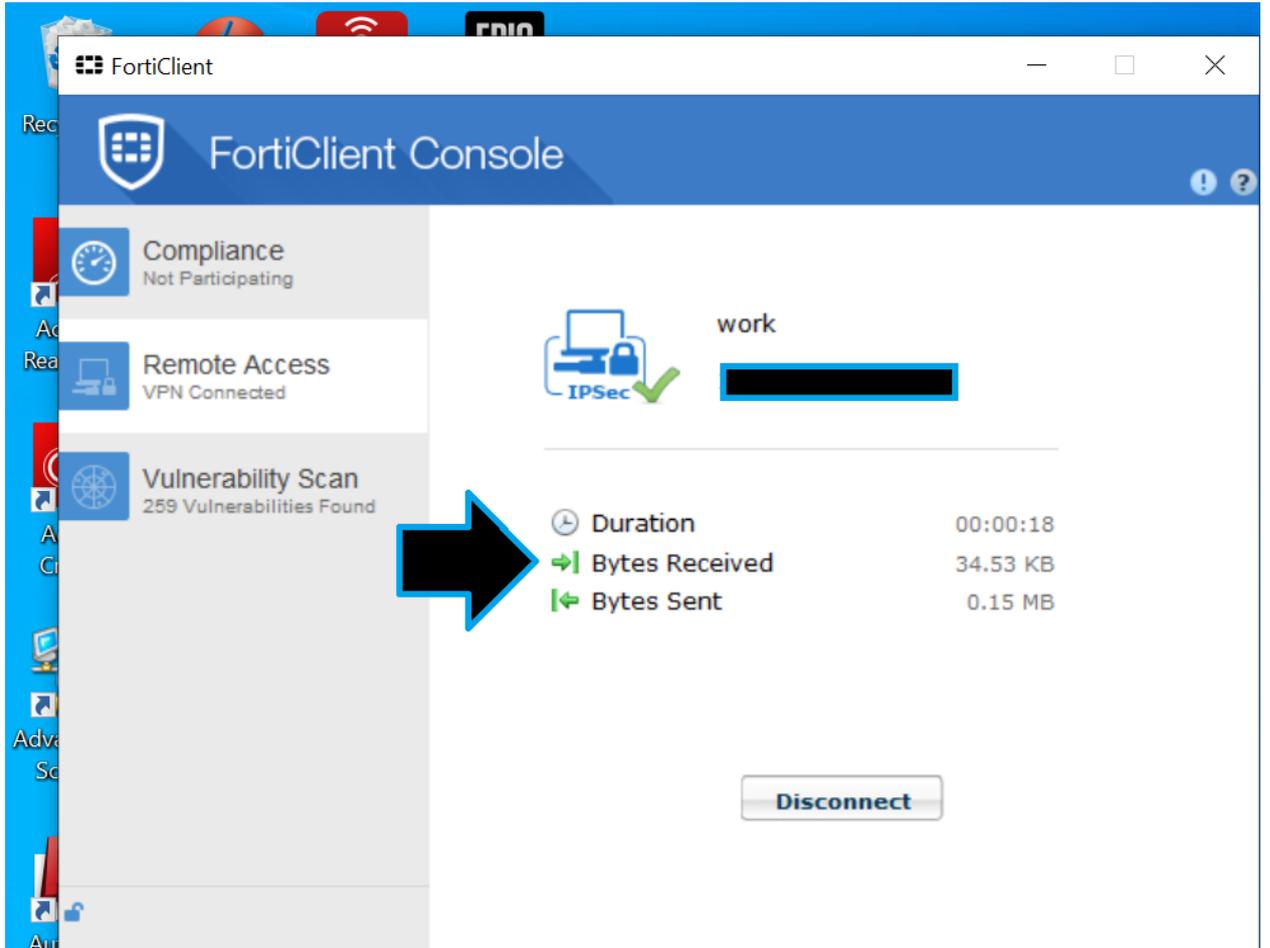
## الخطوة الثانية

إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بالموظف



### الخطوة الثالثة

بعد إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور يصبح الموظف متصلاً بالشبكة الخاصة بالعمل حيث تظهر له المعلومات المتبادلة والمدة الزمنية، كما يصبح قادراً على استخدام موارد تكنولوجيا المعلومات ضمن الصلاحيات الممنوحة له.



### ملحق رقم (3)

#### قائمة بنقاط الاتصال والتواصل في الديوان

| البريد الإلكتروني   | رقم الجوال | المسمى الوظيفي                  | الاسم       | الإدارة / الوحدة                        | الرقم |
|---------------------|------------|---------------------------------|-------------|---|-------|
| aali@lab.pna.ps     | 0598947739 | قائم بأعمال مدير عام الإدارة    | علام علي    | الإدارة العامة للموارد البشرية والمالية | 1     |
| afares@lab.pna.ps   | 0592900767 | رئيس الوحدة                     | أمجد فارس   | وحدة تكنولوجيا المعلومات                | 2     |
| nbalawi@lab.pna.ps  | 0598314643 | مستشار قانوني مساعد             | نغم بلعاوي  | دائرة الجريدة الرسمية                   | 3     |
| mawad@lab.pna.ps    | 0597600984 | مكلف بدائرة العلاقات العامة     | محمد عوض    | دائرة العلاقات العامة                   | 4     |
| mjaradat@lab.pna.ps | 0598997892 | مكلف مدير عام مكتب رئيس الديوان | منال جرادات | مكتب رئيس الديوان                       | 5     |
| sazzam@lab.pna.ps   | 0594255243 | موظف إداري                      | شروق عزام   | مكتب نائب رئيس الديوان                  | 6     |