



دليل إرشادي للدوائر الحكومية لوضع خارطة طريق للعودة للعمل بعد جائحة كورونا



SIGMA
Creating Change Together



A joint initiative of the OECD and the EU,
principally financed by the EU



إرشادات أساسية للدوائر الحكومية

لوضع خارطة طريق العودة للعمل بعد جائحة كورونا

اعداد

ديوان الخدمة العامة المدنية

بالتعاون مع معهد الإدارة العامة وإدارة تطوير الاداء المؤسسي والسياسات / رئاسة الوزراء
وبدعم من قبل برنامج دعم الإدارة والحكم الرشيد (سيجما) الممول من الاتحاد الأوروبي

5	مقدمة
6	الجزء الاول: السياسات والاعتبارات العامة لتخطيط وتفعيل العودة للعمل
6	أولاً: المراكز العامة
8	ثانياً: لماذا تحتاج الدائرة لعمل خارطة طريق (خطة) خاصة بها لعودتها للعمل؟
9	ثالثاً: الاعتبارات العامة التي تؤخذ بعين الاعتبار عند تفعيل الدوام في موقع العمل
14	الجزء الثاني: ارشادات عامة لاعداد وتنفيذ خطة العودة للعمل
17	الخطوة الاولى: تطوير خطة العمل
17	1. حصر وتقييم المهام والخدمات وتحديد أولويات التفعيل
19	2. تطوير خطة تفعيل الخدمات والعمليات
20	3. تحديد آلية العمل لكل وظيفة (عن بعد أو دوام في موقع العمل)
22	4. إختيار الموظفين المرشحين للدوام في موقع العمل
26	الخطوة الثانية: تجهيز وتهيئة موقع العمل قبل بدء الدوام في موقع العمل (التدابير الوقائية)
26	متلقي الخدمة وأصحاب العلاقة
27	موظفي الدائرة المعنية
28	المباني والاثاث والمرافق

29

29

29

31

31

31

الخطوة الثالثة: إعداد وتنفيذ خطة الاتصال والتواصل

أ- التواصل مع متلقي الخدمة والفئات المستهدفة

ب- الاتصال والتواصل مع الموظفين

الخطوة الرابعة: تنفيذ خطة العمل ومتابعتها

1- اعتماد خطة العودة للعمل

2- المتابعة والتقييم وتوثيق الدروس المستفادة

تقدم هذه الوثيقة للوزارات والدوائر والمؤسسات الحكومية مجموعة من الإرشادات الأساسية التي تمكنها من وضع خارطة الطريق لإعادة تفعيل العمل تدريجياً بعد فترة عطلة الحجر المنزلي؛ بما يضمن السلامة العامة والمحافظة على صحة الموظفين ومتلقي الخدمة وأصحاب العلاقة والتي تفوق حمايتهم كل الاعتبارات، وفي نفس الوقت استمرارية العمل الحكومي وديمومة تقديم خدماته بكفاءة لمتلقيها لاسيما النشاطات الإقتصادية المصرح لها بالعمل خلال مراحل فك الاغلاق.

لقد تم إعداد هذه الوثيقة لتكون دليلاً إرشادياً للدوائر والمؤسسات الحكومية وتقديم المشورة لكيفية التعامل مع الأيام الأولى للعودة للعمل بعد جائحة كورونا، وقد قام ديوان الخدمة المدنية بإعداد هذه الوثيقة بالتعاون مع معهد الإدارة العامة وإدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات وخبراء ومختصين من برنامج دعم الإدارة والحكم الرشيد (سيجما) الممول من الاتحاد الأوروبي، عبر مراجعة أدبيات التعامل مع الكوارث ومواصفات الأمن والسلامة المهنية والاطلاع على أفضل الممارسات الفضلى، بحيث تساعد هذه الإرشادات كل دائرة من الدوائر على إعداد خطة خاصة بها للعودة التدريجية للعمل واستمرار تقديم الخدمة بعد جائحة كورونا.

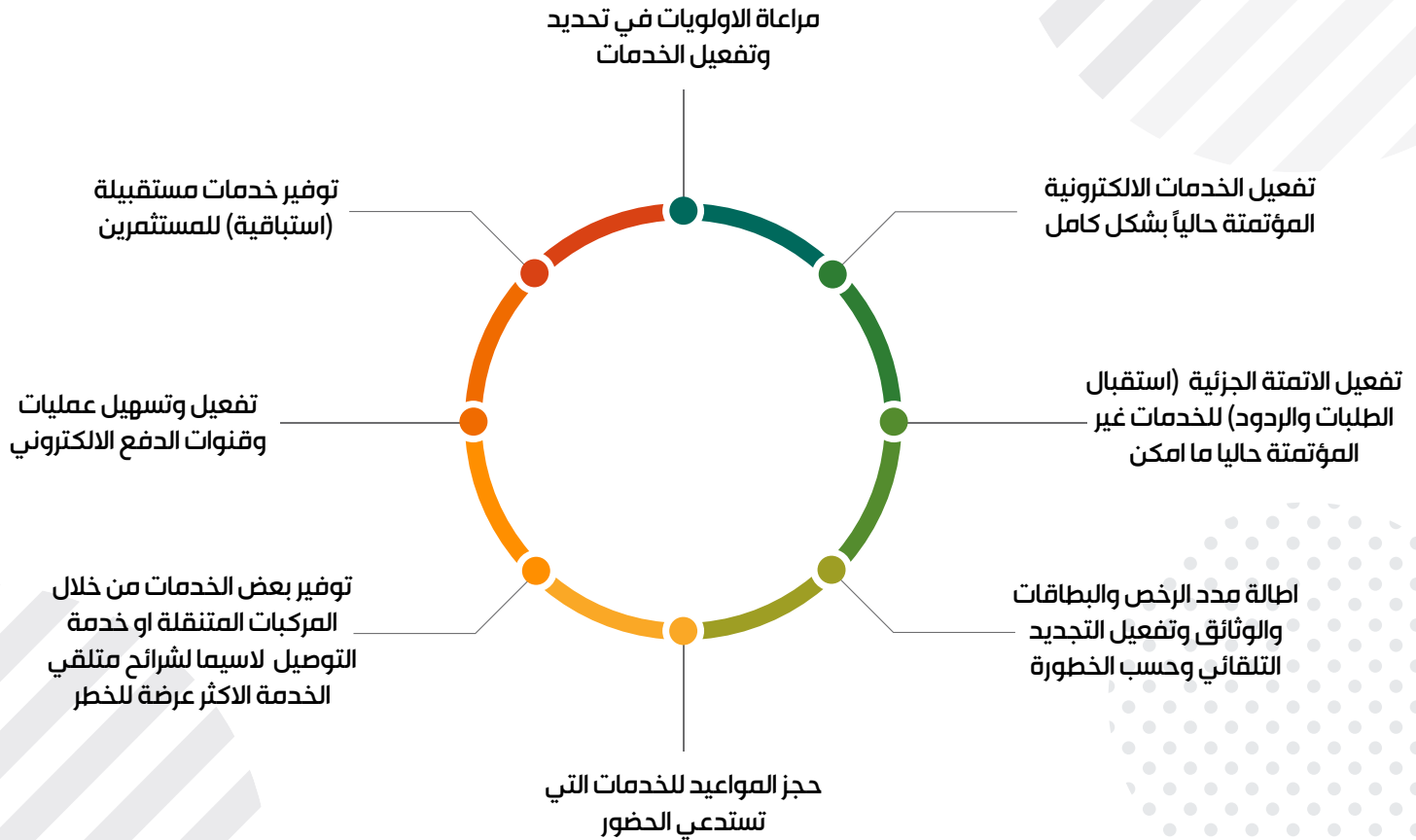
إن هذه الإرشادات تساعد الدوائر في وضع الخطط والتدابير، الا ان نجاح أي دائرة بجهودها للعودة للعمل يتطلب التزام إدارتها العليا بدعم هذه الجهود والاشراف عليها ومتابعتها، والدفع نحو الاستخدام الامثل للموارد المتوفرة او إعادة توزيعها للاستمرار في أداء الحد الأدنى من المهام الضرورية لتقديم خدماتها للمتعاملين، إضافة الى التنسيق المشترك بين مختلف الدوائر من جهة ورئاسة الوزراء وخلية الازمة في مركز إدارات الأزمات والقوات المسلحة الأردنية-الجيش العربي- والجهات الأمنية لتتمكن من توفير الخدمات لمتلقيها في أجواء يسودها الاطمئنان والاستقرار.

وفقنا المولى لما في خير المملكة الأردنية الهاشمية وأن يعم الأمن والأمان في ربوع الانسانية جمعاء.

أولاً: المراكز العامة:

- العودة تبدأ بأضيق الحدود ومن ثم تتوسع بشكل تدريجي سواء على مستوى الدوائر الحكومية ككل، او على مستوى نطاق جغرافي معين (محافظات) ثم على مستوى الوحدات التنظيمية في الدائرة الواحدة، وصولاً للتوسع التدريجي بعودة الموظفين ضمن الوحدة التنظيمية الواحدة ووفق الاعتبارات التي ستوضح في هذا الدليل.
- التنسيق بين جميع الدوائر الحكومية العامل الأهم للنجاح وبما يضمن التكامل بين الخدمات المقدمة وعدم انقطاع سلسلة التوريد الخاصة بخدمة معينة (خدمات متصلة ومكتملة).
- حماية الموظف ومتلقي الخدمة وأصحاب العلاقة تفوق كل الاعتبارات.
- اجراءات إدارية استثنائية تتوافق مع الظروف الإستثنائي، حيث يتوقع من الادارة العليا ان تخرج عن الطريقة الادارية المتخذة في الوضع الطبيعي والعمل على الابتكار في ادارة الموارد المتوفرة واعادة توزيعها واستخدامها بما فيها الموارد البشرية.
- مراعاة خصوصية الدوائر عند اعداد وتنفيذ خطط العودة للعمل، التوصيات الواردة في هذه الوثيقة عامة، وعليه تحتاج كل الدائرة إلى اعداد خطة محددة خاصة بها تتناسب بشكل أفضل مع طبيعة مهامها واحتياجاتها التشغيلية.
- التركيز على إعادة العمل بالمهام والأنشطة اللازمة لتقديم الخدمات المرتبطة بالنشاطات الاقتصادية المصريح لها بممارسة أعمالها في مراحل فك الاغلاق المختلفة والخدمات المرتبطة بأحداث الحياة اليومية (ولادة، وفاة، زواج،).
- اعادة تنظيم عملية تقديم الخدمات الحكومية والمهام المرتبطة بها بما يساهم في تقليل حاجة متلقي الخدمة لمراجعة الدائرة في مكان

العمل وبما لا يؤثر على جودة الخدمة وكفاءة عملية تقديمها، ووفقا لما يلي:



ثانياً: لماذا تحتاج الدائرة الى تطوير خارطة طريق (خطة) خاصة بها لعودتها للعمل؟

بعد انحسار جائحة كورونا، سيتطلب من الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية العودة التدريجية للعمل وصولاً الى إعادة تفعيل جميع المهام والخدمات التي تقدمها، وهذا يتطلب من الدائرة إعداد خارطة طريق (خطة) لعودتها للعمل لتحقيق الأهداف التالية:

- العمل على تأمين سلامة الموظفين ومتلقي الخدمات وأصحاب العلاقة.
- استمرارية الأعمال والمهام والخدمات الأساسية / الضرورية في الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية.
- تأمين الأصول اللازمة لتقديم الخدمات الأساسية وتأمين سلسلة الإمداد اللازم لاستمرارية الأعمال الضرورية.
- وجود اجراءات للتعامل مع مخاطر الأزمة بأسلوب مخطط ومنظم وقابل للسيطرة.
- يجب أن تتأكد كل دائرة من تحديد المتطلبات الواجب تأمينها للعودة للعمل وإعداد خارطة الطريق (الخطة) وتدريب الموظفين عليها لاستدامة تقديم الخدمات الضرورية واداء المهام الأساسية بشكل تدريجي، مع استمرار إدارة الدائرة بمراقبة تطبيق خارطة الطريق والمراجعة والتطوير المستمر والبحث عن الفرص والدروس المستفادة من التجربة للتعامل مع الكوارث.

ثالثاً: الاعتبارات العامة التي يجب أن تراعى عند تفعيل الدوام في موقع العمل

1. التدرج في إلحاق الموظفين بموقع العمل وعلى النحو التالي مع مراعاة النسب التي تحدد بقرارات مجلس الوزراء:



ملاحظة:

يسبق تواجد الموظفين في موقع العمل أن تقوم الإدارة العليا بالإضافة إلى فريق العمليات ومشرف السلامة العامة، بالتأكد من كافة تجهيزات بيئة العمل وفق بند (تهيئة بيئة العمل)، شريطة أن يكونوا جميعهم ممن اجتازوا مرحلة اختيار الموظفين المشار إليها لاحقاً في الوثيقة، ويقوم موظف/موظفين ملمين بحديثات هذا الدليل وتحت إشراف مشرف السلامة العامة باستقبال الموظفين في كل دفعة وشرح الإرشادات ومتطلبات السلامة العامة لهم.

3. مراقبة أعمال التعقيم اليومية قبل بدء الدوام اليومي بساعة ونصف، والتفقدات اليومية أثناء الدوام.



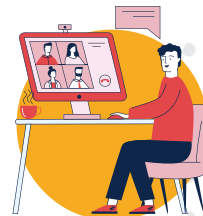
2. التقيد التام بالإرشادات الصادرة عن وزارة الصحة والجهات المختصة بما فيها عدم المصافحة والتقيد بتعليمات التباعد الاجتماعي وارتداء الكمامات والقفازات.



5. التقيد التام بالتعليمات والإرشادات الصادرة عن وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية فيما يتعلق بتأدية الصلاة في مكان العمل.



4. الحد من عقد الاجتماعات واللقاءات التي تتطلب التقارب والاستعاضة عنها بوسائل التواصل الالكترونية والرقمية، وفي حال استدعى الأمر لعقد اجتماع فيتم تقنين اعداد المشاركين في الاجتماع وتباعد المقاعد بينهم.



7. الحد من تداول الأوراق بشكل يدوي والاستعاضة عنها بالوسائل الالكترونية.



9. عدم تفعيل الكافيتريات والبوفيهات الموجودة في الدوائر الحكومية.



11. التخلص من المخلفات والنفايات اولا بأول وبطرق امنة وباتباع الارشادات التي تصدر عن الجهات صاحبة الاختصاص.



6. الإحتفاظ بسجل الحاضرين إلى موقع العمل بشكل يومي لتقديمه للجهات المختصة إذا استدعى الأمر.



8. التأكد من تفعيل أنظمة المراقبة (مثل الكاميرات) والتأكد من عملها بالشكل الصحيح والإحتفاظ بالتسجيلات للرجوع إليها عند الحاجة.



10. عدم التشارك بالأطعمة والمشروبات والأدوات، ويفضل أن يقوم كل موظف بإحضار حاجياته من المنزل.



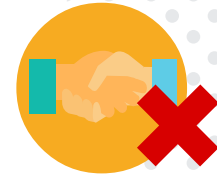
12. عدم استخدام اجهزة التكييف والاستعاضة عنها بالتهوية الطبيعية المناسبة.



14. تحديد مركبة لكل سائق وفي حال نقل استخدامها لسائق آخر يراعى تعقيمها بشكل كامل.



16. عدم الإحتكاك بالمراجعين إلا إذا دعت الحاجة ووفق الضوابط والإرشادات الصادرة عن وزارة الصحة.



13. تقليل عدد الأشخاص في المركبة الواحدة قدر الإمكان.



15. عدم الجلوس أو استخدام مكاتب الغير.



17. تحديد موقع محدد لاستقبال المراجعين، منع دخولهم إلى المرافق أو المكاتب الداخلية للمبنى.



18. تحديد ساعات محددة لاستقبال المراجعين.



19. الحد من تداول العملات والاوراق النقدية والإستعاضة عنها بوسائل وقنوات الدفع الإلكتروني وتفعيل المحافظ الإلكترونية، مع ضرورة تنفيذ حملات توعية وترويج للمواطنين لاستخدام الدفع الالكتروني.



20. تقديم رسائل توعية للموظفين والمراجعين لاعلامهم بالتدابير الوقائية والسلامة العامة المتخذة من قبل الدائرة وحثهم على ضرورة الالتزام بها.



21. ضبط مداخل المبنى ووضع بروتوكولات الدخول (فحص الحرارة إن أمكن، لبس الكمامات والقفازات).



الجزء الثاني: ارشادات عامة لاعداد وتنفيذ خطة العودة للعمل

إن خطة العودة للعمل هي وثيقة تعكس آلية العودة لتقديم الخدمات وأداء المهام الأساسية في الدائرة بشكل تدريجي بعد الانقطاع الذي حصل بسبب تعطيل الوزارات والدوائر الرسمية والمؤسسات والهيئات العامة، واستمراراً 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)، حيث أنه في ظل ضرورة الاستمرار بالتقيد بالإجراءات الاحترازية من جهة وانقطاع الخدمة والمهام الأساسية للدوائر خلال فترة الحجر المنزلي من جهة أخرى يجعل إمكانية عودة الخدمات والمهام الأساسية للدوائر كما كانت عليه قبل الأزمة بشكل مباشر أمر غير ممكن .

تبين خطة العودة للعمل للإجراءات والمهام الرئيسية التي يجب القيام بها وذلك بشكل مختصر وسهل، ولا تتضمن كيفية تنفيذ هذه الإجراءات حيث من المطلوب أن تتوفر المرونة بتنفيذ الإجراءات في مثل هذه الظروف التي قد تتغير مع القرارات المتخذة على المستوى السياسي في المملكة وفقاً للوضع الوبائي.



هناك اربعة خطوات لبناء خطة العودة للعمل ومتابعة تنفيذها موضحة في الجدول التالي:

الخطوة	الهدف	المسؤوليات
الخطوة الاولى : تطوير خطة العودة للعمل		
1. حصر وتقييم المهام والخدمات وتحديد أولويات التفعيل	- تحديد الخدمات والعمليات وفقا لاولويات البدء بتفعيلها في المراحل الزمنية المختلفة. - رسم خارطة طريق لتفعيل الخدمات وفق اطار زمني يتضمن مراحل مختلفة للتفعيل ومتطلباته	<u>فريق إدارة خطة العودة للعمل في الدائرة</u> بالتشارك مع: - مسؤولي الوحدات التنظيمية المعنية بالخدمات الأساسية ذات الأولوية - مسؤول وحدة تطوير الأداء المؤسسي - مسؤول وحدة ادارة الموارد البشرية - مسؤول الوحدة التنظيمية المعنية بالشؤون الإدارية - مسؤول وحدة الإتصال والإعلام
2. تطوير خطة تفعيل الخدمات والعمليات		
3. تحديد آلية العمل لكل وظيفة (عن بعد أو دوام في موقع العمل)		
4. إختيار الموظفين المرشحين للدوام في موقع العمل		
الخطوة الثانية : تجهيز وتهيئة موقع العمل قبل بدء الدوام في موقع العمل (التدابير الوقائية)		
1. متلقي الخدمة وأصحاب العلاقة	تهيئة الموقع بكافة وسائل ومعايير السلامة والوقاية قبل البدء بالرجوع التدريجي للعمل	- فريق العمليات المعني بتنفيذ الخطة - مشرف السلامة العامة
2. الموارد البشرية العاملة		
3. المباني والاثاث والمرافق		

الخطوة الثالثة: إعداد وتنفيذ خطة الاتصال والتواصل

1. الاتصال والتواصل مع متلقي الخدمات والمفئات المستهدفة	اعلام متلقي الخدمة والموظفين بتفاصيل العودة للعمل	- مسؤول وحدة الإتصال والإعلام بالتنسيق مع : - مدراء الوحدات التنظيمية - مسؤول وحدة الموارد البشرية
2. الاتصال والتواصل مع الموظفين		

الخطوة الرابعة: تنفيذ خطة العمل ومتابعتها

1. اعتماد الخطة ومتابعة تنفيذها	- اعتماد الخطة من قبل لجنة التخطيط والتنسيق لضمان الالتزام بها وتعميمها. - ومتابعة سير العمل في الخطة وتحسينها كلما لزم الأمر.	- لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة في الدائرة - فريق إدارة خطة العودة للعمل في الدائرة - فريق العمليات لتنفيذ الخطة
2. المتابعة والمراجعة والتقييم والدروس المستفادة		

تتم هذه المرحلة بالكامل قبل العودة لموقع العمل ويتولاها فريق إدارة خطة العودة للعمل في الدائرة بدعم وتنسيق من مدراء الوحدات التنظيمية والعاملين في وحدات تطوير الأداء المؤسسي ووحدات الموارد البشرية والاعلام

1. حصر وتقييم المهام والخدمات وتحديد أولويات التفعيل:

- يقوم فريق إدارة خطة العودة للعمل في الدائرة بدراسة العمليات الرئيسية وحصر المهام والخدمات الاساسية التي تقدمها الدائرة، والعمل على تصنيفها وتقييمها وفقا لمستوى تأثير انقطاع / استمرار انقطاع تلك العمليات او الخدمات على كل من:

- المواطنين ومتلقي الخدمة.

- الانشطة الاقتصادية المصرح لها بالعمل في كل مرحلة، وما اذا كانت المهمة او الخدمة اساسية وملحة لتفعيل او تنظيم العمل في النشاطات الاقتصادية المصرح لها بالعمل في مراحل فك الاغلاق المختلفة.

- تقديم خدمات أساسية من قبل دوائر اخرى، وما اذا كانت المهمة او الخدمة مرتبطة او مكملة لخدمة اساسية او ملحة في هذه المرحلة لدوائر حكومية اخرى.

- الخطط الاستراتيجية للدائرة.

- تقييم درجة تأثير انقطاع العمليات او الخدمات باستخدام القيم (1، 2، 3) وتحديد الأولويات حيث أن :

- درجة تأثير كبير - باستخدام الرقم (3)

- درجة تأثير متوسط او ليس بهذه المرحلة - باستخدام الرقم (2)

- درجة تأثير ثانوي او معدومة - باستخدام الرقم (1)

- في ضوء نتائج تقييم درجة تأثير انقطاع العمليات أو الخدمات أعلاه يتم ترتيب الخدمات



والعمليات وتصنيفها الى مجموعات حسب الاولوية، وهي:

- مجموعة (أ) وهي مجموعة خدمات/ مهام مرشحة «بقوة» لتفعيلها مباشرة عند العودة للعمل والتي تشكل الاولوية رقم (1) حيث حصلت على درجة تأثير (9-12)

- مجموعة (ب) وهي مجموعة خدمات/ مهام مرشحة بشكل «متوسط» لتفعيلها عند العودة للعمل والتي تشكل الاولوية رقم (2) حيث حصلت على درجة تأثير من (6-9)

- مجموعة (ج) مجموعة خدمات/ مهام يمكن تأجيل عملية تفعيلها لمراحل لاحقة والتي تشكل الاولوية رقم (3) حيث حصلت على درجة تأثير (4-6).

يسترشد بالنموذج رقم (1) حصر وتقييم المهام والخدمات وتحديد الأولويات التفعيل

نموذج رقم (1): حصر وتقييم المهام والخدمات وتحديد الأولويات

المجموعات حسب الاولوية	درجة التأثير	تأثير انقطاع الخدمة				الخدمة / العملية
		الخط الاستراتيجي للدائرة	على أنشطة اقتصادية مسموح لها بممارسة نشاطها في كل مرحلة	تقديم خدمات أساسية في دوائر/ قطاعات أخرى	المواطني ومتلقي الخدمة	
						A
						B
						C
						D

2. تطوير خطة تفعيل الخدمات والعمليات

- تحديد الاطار الزمني المقترح لاعادة تفعيل مجموعة الخدمات والعمليات وفقاً للاولويات المحددة، تتم مراجعة الإطار الزمني وفقاً للوضع الوبائي في المملكة والتعاميم الرسمية الصادرة بالخصوص.
- تحديد متلقي الخدمة او الانشطة الاقتصادية المعنية بكل منها.
- تحديد مكان او اماكن تقديم الخدمات المباشرة
- تحديد الوحدات التنظيمية (المديريات والأقسام....) ذات العلاقة المباشرة بالمهمة / الخدمة
- تحديد الوظائف (مسميات وظيفية) المرتبطة بكل مهمة / خدمة وعددها، سواء اكانت الوظائف الاساسية المطلوبة لاشغال الوظيفية او الوظائف المساندة

يسترشد بالنموذج رقم (2) لتطوير خطة تفعيل الخدمات والعمليات

الجدول رقم (2) خطة تفعيل الخدمات و العمليات

المجموعة	الخدمة / المهمة	تاريخ التفعيل *	مكان او اماكن تقديم الخدمة	الوحدات التنظيمية ذات العلاقة المباشرة بالمهمة / الخدمة	الوظائف الاساسية المطلوبة بشكل مباشر				الوظائف المساندة التي لا يمكن تنفيذ/ تقديم الخدمة أو المهمة بدونها		
					1	2	3	4	1	2	3
مجموعة (أ)	A										
	B										
	C										
مجموعة (ب)	D										
	E										
	F										
مجموعة (ج)	G										

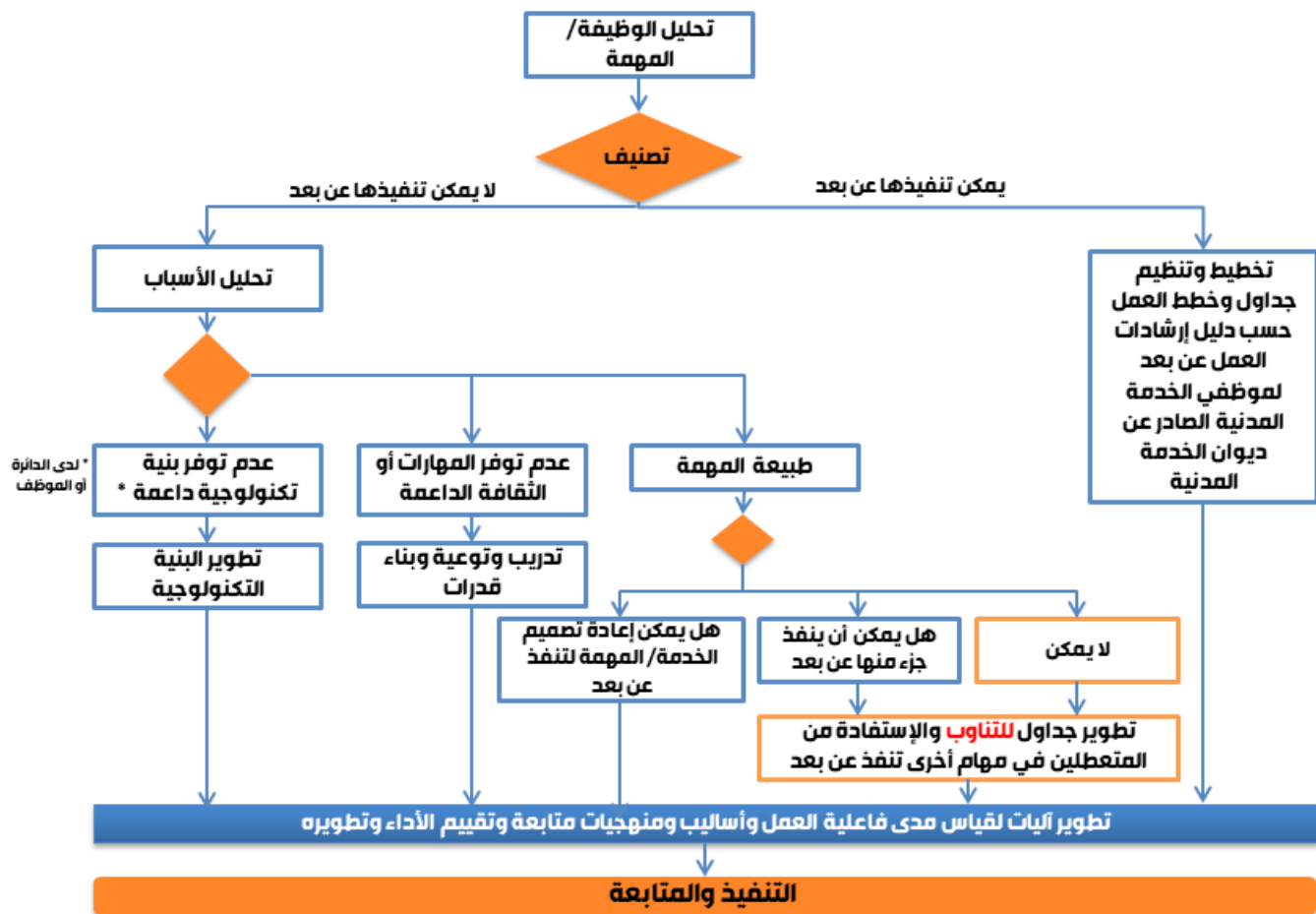
* قابل للمراجعة والتعديل وفق الوضع الوبائي والقرارات الصادرة بالخصوص

3. تحديد آلية العمل لكل وظيفة (عن بعد أو دوام في موقع العمل):

يتم البدء بالمجموعات المشمولة بمرحلة التفعيل الاولى، وبعد فترة وحسب المستجدات يتم الانتقال للمجموعات المشمولة بالمرحلة الثانية و الثالثة (حسب مقتضى الحال)، وفي كل مرة يقوم فريق إدارة خطة العودة للعمل بالتحليل التالي

- تحديد أي من هذه الوظائف ممكن تنفيذ مهامها عن بُعد ومن منها يتطلب الدوام في موقع العمل، ويمكن الاستعانة بالموظفين عن بعد لغايات التدقيق او الادخال على الانظمة او المتابعة.
- تنفيذ هذه الخطوة بالاسترشاد بخارطة طريق العمل عن بُعد (الموضحة بالشكل رقم (1))، والتي تقوم اساس تحليل اداء مهام الوظيفة.
- تبين الخارطة أسباب عدم إمكانية تنفيذ أي مهمة عن بُعد، وهذا التحليل يساعد الدائرة على معرفة الأسباب ومعالجتها بالوقت الحالي (إن أمكن)، أو تضمينها بالخطط التطويرية مستقبلاً بما يعزز كفاءة الدائرة بالعمل عن بعد.
- في ضوء نتائج تصنيف المهام والوظائف الخاصة بها وفقاً لطريقة تنفيذها، ستظهر مجموعة الوظائف التي يمكنها العمل عن بُعد وتلك التي تتطلب الدوام في موقع العمل.
- يتم التعامل مع الوظائف الذين يمكنهم القيام بعملهم عن بعد وفق دليل إرشادات العمل عن بعد لموظفي الخدمة المدنية والصادر عن ديوان الخدمة المدنية 2020.

يسترشد بالنموذج رقم (3) لتنفيذ البند (3) وبعد الإسترشاد بخارطة طريق العمل عن بعد



الشكل التوضيحي رقم (1): خارطة طريق العمل عن بعد

نموذج رقم (3): نموذج آلية الدوام للوظائف المطلوبة للمهمة / الخدمة

المجموعة	الخدمة / العملية	الوظيفة	الدوام في موقع العمل	الدوام عن بعد
(i)	A	1		
		2		
		3		
	B	1		
		2		
(ب)	C			

4. إختيار الموظفين المرشحين للدوام في موقع العمل:

بما يخص الوظائف التي تتطلب دوام في موقع العمل، فيقوم قسم الموارد البشرية بالتعاون والتنسيق مع مدراء المديریات الأخرى بإختيار الموظفين الذين سيقومون بهذه المهام مع الأخذ بعين الإعتبار استثناء الموظفين الذين تنطبق عليهم واحدة أو أكثر من البنود ادناه.

أ - الموظفين المستثنين من الدوام:

يتم تقييم وضع الموظفين وفقا لعدد من الامور المحددة ادناه، حيث يستثنى من الدوام الموظفين الاكثر عرضة للخطر وفقا للنموذج رقم (4)، وهم:

- من لديه سجل مرضي (مجموعة الأمراض التي حددتها وزارة الصحة).

- الحوامل أو من تمر بفترة إرضاع.
- الذين أجروا عمليات جراحية مؤخراً أو يعانون من أحد أشكال ضعف المناعة.
- القاطنين في أماكن البؤر التي انتشر فيها الفيروس.
- مخالطي الأشخاص الذين سبق إصابتهم بالفيروس.
- الذين يعانون من ظروف خاصة تصعب عملية التحاقهم بموقع العمل (وجود أطفال لا يمكن تأمين الرعاية بهم، عدم توفر وسيلة نقل،.....).

ملاحظة:

يمكن التنسيق مع وزارة الصحة / مديريات الصحة بهذا الخصوص.

يتم إجراء التحليل لقائمة الموظفين المرشحين للدوام الفعلي بالاسترشاد بالنموذج رقم (4)

نموذج رقم (4) تحليل الموظفين المرشحين للدوام

الموظف الأصلي للمهمة/ الوظيفة	موظفة حامل / مرضع	امراض مزمنة	عمليات جراحية أو نقص مناعة	يقطن في منطقة بؤر تفشي	مخالطين	ظروف خاصة	القرار	الموظف البديل
(س)							عدم الدوام في موقع العمل وإمكانية العمل عن بعد	(ص)
(ع)							الدوام في موقع العمل	
(ي)							عدم الدوام في موقع العمل وإمكانية العمل عن بعد	(د)

يتم تحديد الموظف البديل وفق خطط الإحلال والتعاقب الوظيفي وطبيعة المهام فهناك مهام يمكن القيام بها من أكثر من موظف ممن يمتلكون المعرفة والمهارات اللازمة للوظيفة، وتكون نتيجة هذه الخطوة الخروج بقائمة الموظفين المطلوب منهم الدوام في موقع العمل.

ب - تنظيم جدول المناوبات للدوام في موقع العمل:

يتم تنظيم جدول مناوبات حسب العدد الفعلي من الموظفين المطلوب تواجدهم لكل وظيفة (وفق حجم وعبء العمل) مع مراعاة ان تكون الفترة للمناوبة اطول ما يمكن للموظف الواحد (41 يوم ان امكن ذلك) وعلى النحو التالي:

لو افترضنا أنه يلزم ضابط تراخيص عدد (2) بشكل متزامن وسائق واحد من الخدمات المساندة، ولدينا (4) ضباط و(3) سائقين اجتازوا مرحلة الاختيار السابقة فيتم توزيع عملهم بجدول على النحو التالي:

نموذج رقم (5): نموذج تنظيم جدول المناوبات

عدد الأيام	فترة الدوام		الموظفين المرشحين للدوام	عدد المطلوب	الوظيفة
	إلى	من			
10	تاريخ/...../.....	تاريخ/...../.....	س	1	سائق
10	تاريخ/...../.....	تاريخ/...../.....	ص		
8	تاريخ/...../.....	تاريخ/...../.....	ع		
14	تاريخ/...../.....	تاريخ/...../.....	ح	2	ضابط تراخيص
	تاريخ/...../.....	تاريخ/...../.....	ط		
14	تاريخ/...../.....	تاريخ/...../.....	ي		
	تاريخ/...../.....	تاريخ/...../.....	ك		

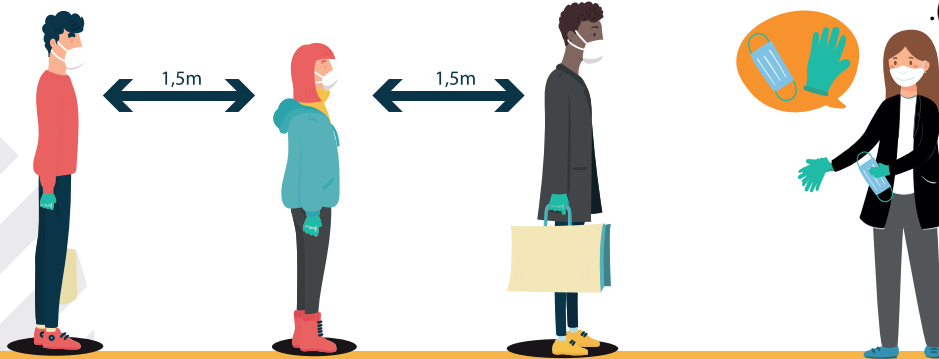
الخطوة الثانية: تجهيز وتهيئة موقع العمل قبل بدء الدوام في موقع العمل (التدابير الوقائية)

قبل تفعيل الدوام من موقع العمل (قبل يومين إلى ثلاثة أيام من تاريخ تفعيل الدوام) يتم اتخاذ التدابير الوقائية التالية مصنفة حسب الفئة المستهدفة منها:

تسمية أحد موظفي الدائرة (مشرف سلامة عامة) يكون مسؤولاً عن التأكد باستمرار من تنفيذها واستدامتها من خلال قوائم تحقق (Check lists)

متلقي الخدمة وأصحاب العلاقة

- التأكد من فعالية أنظمة الدور وشاشات الإستدعاء للحد من اكتظاظ المراجعين
- توفير خطوط على الأرض و/أو وضع علامات على الكراسي المستخدمة للجلوس التي تساعد على التباعد بين المراجعين عند الانتظار أو خلال تقديم الخدمة.
- استخدام الرسائل النصية لاستقبال المراجعين في أوقات معينة وفق جداول زمنية محددة
- التأكد من اعلام متلقي الخدمة بالخدمات المقدمة عن بعد وعدم استقبال من متلقي هذه الخدمات في موقع الدائرة.
- توفير معدات الوقائية لمتلقي الخدمة والتأكد من استخدامها قبل دخول المبنى وبعد تلقي الخدمة من الكاونتر (كماسكات، قفازات، معقم ايدي...).



موظفي الدائرة المعنية

- تفعيل الدوام المرن بكافة أشكاله خاصة للموظفين الأكثر عرضة لخطر العدوى، وكذلك الموظفين الذين يحتاجون إلى البقاء في المنزل لأسباب أخرى كإدارة أفراد الأسرة.
- التأكيد من خلال قنوات الاتصال الداخلي على أهمية امتثال الموظفين لجميع أوامر الحجر الصحي (الحجر الذاتي) وذلك للموظفين المخالطين لإصابات أو الذين تظهر عليهم أية أعراض ووفقاً للتعليمات الصادرة عن وزارة الصحة.
- إعداد تعميم داخلي لتوعية وتثقيف الموظفين بإجراءات السلامة المهنية والوقاية من المرض والتحقق من ممارستها بالشكل الصحيح.
- إيجاد الآليات الرقابية للتأكد من التزام الموظفين بجميع وسائل وأساليب الوقاية من المرض والتباعد الاجتماعي والمعممة من قبل وزارة الصحة.
- اقتراح الإجراءات الجديدة والمسؤوليات المتعلقة بالموافقات المتعلقة بالاجازات السنوية والمرضية بحيث تتم من خلال الاتصال فقط ورافاق الوثائق الداعمة لمبررات الاجازة من خلال وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتأكد من ممارسة هذه الاجازات بمرونة من قبل المسؤول المباشر.

- إعداد آلية لاستقبال الاقتراحات والتطلعات من الموظفين حول صفة دوامهم والنظر فيها بالرجوع للمسؤول المباشر واتخاذ القرارات المناسبة.
- تأمين بطاقات الموظف لغايات استخدامها لإثبات الحضور اليومي بدل اللجوء للبصمة، وفي حال تعذر ذلك يتم توفير سجل دوام ورقي لتثبيت الدوام تكون لكل موظف ورقة منفصلة كليا ويستخدم قلمه الخاص لهذه الغاية وتوفر معقم للأستخدام قبل وبعد تثبيت الدوام ووضع ورقة إرشادات لهذه الغاية.
- تفعيل حزمة نشاطات اجتماعية تكافلية للتعامل مع الموظفين الذين يصاب ذويهم وأقربائهم أو يتوفون من المرض - لا قدر الله -.



المباني والاثاث والمرافق:

- تعقيم كامل لموقع العمل (يشمل جميع المرافق والمكاتب والساحات والمركبات والمعدات) بالتنسيق مع أحد الدوائر الحكومية المعنية أو أحد الشركات المتخصصة (يفضل أن تحدد من قبل وزارة الصحة) ويمكن ان تتولى امانة عمان الكبرى والبلديات هذه المهمة كلا ضمن نطاق اختصاصه الجغرافي.

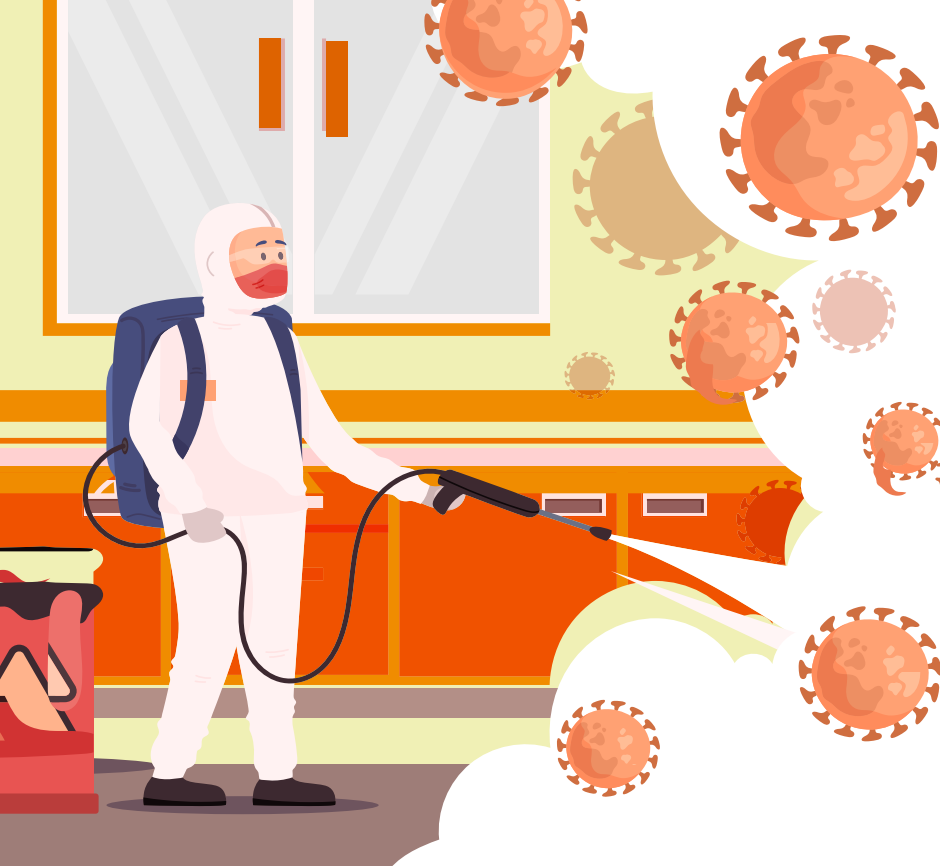
- إعادة توزيع لمواقع المكاتب بما يضمن التباعد الإجتماعي وتواجد أقل عدد ممكن من الموظفين في الغرفة الواحدة، والتأكد من توفر التهوية الكافية في المكاتب ومواقع تقديم الخدمة.

- توفير الصابون والمعقم في جميع دورات المياه ومناشف للاستعمال مرة واحدة.

- توفير المعقم على مداخل ومخارج المرافق الرئيسية والفرعية للدائرة وعلى كاونترات تقديم الخدمة بالإضافة إلى كمادات وقفازات.

- وجود لوحات إرشادية تحث الأفراد باستخدام تلك المستلزمات قبل الدخول لمبنى الدائرة.

- تعليق لوحات إرشادية عليها أرقام الطوارئ والجهات المختصة في مكان ظاهر للعيان.



الخطوة الثالثة: إعداد وتنفيذ خطة الاتصال والتواصل

أ- التواصل مع متلقي الخدمة والفئات المستهدفة

- تفعيل مركز اتصال (تخصيص هاتف) للرد على استفسارات متلقي الخدمة
- إطلاق خدمة (SMS) وتفعيل الاستجابة لمنصة بخدمتكم.
- حملة توعوية وتثقيفية بإجراءات طلب الحصول على الخدمة ومكان ومواعيد تقديم الخدمة.
- تعريف متلقي الخدمة بألية طلب الخدمات والتعريف بـ :
 - الخدمات الموجهة
 - الخدمات المؤتممة المقدمة عن بعد
 - الخدمات المقدمة عبر شاشة الاستدعاءات
 - الخدمات المقدمة في الفروع والمكاتب
 - الخدمات المقدمة في المبنى
- تفعيل مواقع التواصل الإجتماعي للتواصل مع المتعاملين ومتلقي الخدمة.
- التأكيد على وحدات الإتصال والإعلام بتحديث الموقع الالكتروني للدائرة ومنصات التواصل مع المتعاملين ومتلقي الخدمة.

ب- الاتصال والتواصل مع الموظفين

- تشكيل فريق عمل مسؤول عن إعلام الموظفين ومتابعة التزامهم بخطة العودة للعمل. القيام باعداد قائمة الاتصال مع

الموظفين ومع ذويهم والبريد الالكتروني البديل - عدا البريد الحكومي-

- توضيح خارطة الطريق وترتيبات العودة للعمل وأسبابها وحيثياتها لكافة الموظفين.
- اعداد شبكة اتصالات ومجموعات على تطبيقات الهاتف (مجموعات الفرق على الواتس آب على سبيل المثال).
- تواصل المدراء مع موظفيهم باستمرار، وتقديم الدعم اللازم لهم وتفقد أحوالهم الشخصية والعملية.
- الاستماع إلى ملاحظات الموظفين وتقديم التغذية الراجعة حول مخرجات عملهم (خاصة العاملين عن بعد).
- تخصيص موظف للتوصيل يتولى مهمة تأمين المعدات والأدوات (حاسوب) ومعلومات والملفات إلى موقع تواجد الموظف الذي يعمل عن بعد او الموظف الذي يكلف بالعمل في مواقع فروع الدائرة المنشرة في المملكة، أو الموظف الذي يكلف بالعمل في مواقع بديلة (مجالس محلية، وزارات قريبة من سكن الموظف بالتنسيق مع الجهات ذات الصلة).
- تزويد الموظفين بخطط العمل المرحلية وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة لانجاز المهام.
- قيام مديرية / وحدة تكنولوجيا المعلومات في الدائرة ب:
 - توفير خط ساخن لاتصالات الموظفين خاصة العاملين عن بعد.
 - تقديم خدمة (VPN) للموظفين الذين تتطلب طبيعة عمله ذلك.
 - زيادة سعة التخزين للبريد الالكتروني للموظفين خاصة لمن يتطلب طبيعة عمله ذلك.
 - اطلاق الأنظمة الداخلية للموظفين الذين يعملون عن بعد.
 - التأكد من اجراءات الأمن والسلامة للمعلومات والأنظمة الالكترونية والنسخ الاحتياطي.
 - تقديم تعليمات ونصائح للموظفين للوصول للاستعمال الآمن لأنظمة الديوان وتجنب اختراقها أو تعرضها للفيروسات.

الخطوة الرابعة: تنفيذ خطة العمل ومتابعتها

1- اعتماد خطة العودة للعمل

يقوم فريق إدارة العودة للعمل ولغايات اعتماد خطة العودة للعمل بما يلي:

- أ- عرض الخطة على لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة.
- ب- إبراز أهمية العودة التدريجية للعمل واتخاذ التدابير الوقائية وضرورة أن يتواصل كل عضو من أعضاء لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة مع موظفيهم وطمأنتهم باتخاذ كافة التدابير التي تضمن سلامتهم.

2- المتابعة والتقييم وتوثيق الدروس المستفادة:

- أ- متابعة تنفيذ الخطة واعداد التقارير وتوثيقها واستخراج الانحرافات وتصحيحها إن لزم الأمر.
- ب- اعداد قوائم المراجعة ووضع جدول زمني للمراجعة.
- ت- تقييم الاستجابة والعودة للعمليات الاعتيادية، والتعرف على فرص تحسين اعمال الدائرة.
- ث- اجراء مراجعة شاملة بالتشارك مع أصحاب العلاقة.





الموقع الإلكتروني ديوان-الخدمة-المدنية.الاردن



SIGMA
Creating Change Together



A joint initiative of the OECD and the EU,
principally financed by the EU

