



# CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات  
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY



## دليل اجراءات العمل عن بعد للقطاع العام في دولة الكويت

إدارة حوكمة القطاع العام  
قطاع تقنية المعلومات

مارس 2020

## الفهرس

الصفحة	الموضوع	الفصل
3	المقدمة	الأول
3	مفهوم العمل عن بعد	الثاني
3	أهداف دليل إجراءات العمل عن بعد	الثالث
3	أنواع العمل عن بعد	الرابع
4	نطاق التطبيق	الخامس
4	الإطار الزمني للتطبيق	السادس
4	ضوابط ومعايير اختيار الوظائف الملائمة للعمل عن بعد	السابع
5	آلية التطبيق	الثامن
5	إجراءات العمل عن بعد	التاسع
8	دليل اختيارات العمل عن بعد / خطة التواصل	العاشر

## الفصل الأول: المقدمة

- في ظل الظروف الراهنة التي يمر بها العالم في مواجهة جائحة كورونا، مما لزم دولة الكويت بإيقاف العمل الرسمي في الجهات الحكومية باعتباره واحد من الإجراءات الاحترازية لمكافحة هذا الوباء. ونتيجة للوضع الحالي الذي يستلزم وضع آلية خاصة للعمل عن بعد لتمكين موظفي القطاع العام من استكمال بعض المهام الوظيفية الموكلة إليهم ومتابعة دعم مسيرة الإنتاج واستمرارية الأعمال فقد قامت الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بإعداد هذا المستند الذي يهدف إلى تزويد الجهات الحكومية بالآليات اللازمة لتطبيق العمل عن بعد لديها في ظل الظروف الطارئة من خلال استخدام الأنظمة والبرامج الذكية والالكترونية المتاحة.
- ويتضمن هذا الدليل الإجراءات والخطوات والاختيارات المتاحة لتمكين الجهة الحكومية من تطبيق آلية العمل عن بعد.
- التواجد الشخصي:

يصبح التواجد الشخصي ضروري للوظائف التي تحتاج التدخل الشخصي للتعامل مع الجمهور دون استخدام أنظمة أو ان هناك أنظمة لا يمكن استخدامها عن بعد.

## الفصل الثاني: مفهوم العمل عن بعد

- هو وسيلة للعمل باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات بحيث يتم أداء العمل بعيدا عن المقر الرئيسي كالعامل من المنزل بشكل دائم أو جزئي أو حسب الحاجة، وخصوصا في أوقات الازمات التي تتطلب العمل عن بعد مثل إدارة فرق العمل وإجراء الاجتماعات وتشغيل بعض الأنظمة المتاحة استخدامها عن بعد.

## الفصل الثالث: أهداف دليل إجراءات العمل عن بعد

- تسهيل أداء الجهات الحكومية لأداء مهامها دون انقطاع لسير العمل الحكومي.
- وجود آلية تساعد على استمرار الاعمال الحكومية بشكل يتناسب مع الازمة الراهنة ومراعاة الظروف المحيطة.
- اتباع أفضل الممارسات في مجال العمل عن بعد للجهات الحكومية.
- توفير خيارات عمل متعددة للموظفين وخاصة في حالات الطوارئ.

## الفصل الرابع: أنواع العمل عن بعد

- العمل عن بعد بشكل جزئي: حيث يمكن للموظف تقسيم وقت عمله بين مكان العمل الرئيسي ومكان العمل عن بعد بنسب متساوية أو مختلفة، وقد يكون ذلك أياماً في الأسبوع، أو أسابيع في الشهر، أو شهوراً في السنة.

- العمل عن بعد بشكل كامل: يخصّ الوظائف التي يمكن تأديتها بشكل كامل من خارج المكتب.

## الفصل الخامس: نطاق التطبيق

- يمكن استخدام هذا الدليل على كافة الوزارات والجهات الحكومية
- يجوز للجهات الحكومية وفق الإطار الزمني المحدد ضمن البند التالي تطبيق العمل عن بعد وفقاً لما تقتضيه مصلحة العمل وطبيعة الوظائف ونوعية الخدمات المقدمة من قبلها وفقاً لما تراه مناسباً.

## الفصل السادس: الإطار الزمني للتطبيق

- يبدأ تطبيق العمل عن بعد في الجهات الحكومية في ظل الظروف الطارئة وفقاً للأطر الزمنية التي تحددها الجهات المختصة في الدولة، شريطة أن لا يخل تطبيق العمل عن بعد بالمسؤوليات والمهام المناطة بها قانوناً.

## الفصل السابع: ضوابط ومعايير اختيار الوظائف الملائمة للعمل عن بعد

- تحدد الجهات الحكومية الوظائف الملائمة للعمل عن بعد وفقاً للمعايير الاسترشادية التالية:
  - أن تكون الوظائف ذات طبيعة قابلة للتجزئة
  - أن تكون الوظائف قابلة للأتمتة
  - تتطلب الوظائف تدخلات محددة يتم التعامل معها وفق أنظمة إلكترونية
  - أية معايير أخرى تقرها الجهة الحكومية
- كما يتعين على الجهات الحكومية مراعاة الضوابط والمعايير الاسترشادية التالية عند تطبيق العمل عن بعد:
  - متطلبات العمل عن بعد بما يتلاءم وطبيعة الأعمال والكوادر الوظيفية والفئات والحالات الصحية المعنية بالتطبيق مع التأكيد على أهمية عدم الإخلال بالواجبات والمسؤوليات المناطة بتلك الجهات قانوناً
  - على الجهة التأكد من جاهزية توفير خدماتها للمتعاملين والجمهور وأنها متاحة عن طريق المواقع الإلكترونية أو التطبيقات الذكية
  - التركيز على تشجيع كافة المتعاملين من الاستفادة من الخدمات الذكية كخيار أساسي كبديل عن الزيارات الشخصية لمراكز تقديم الخدمات
  - استخدام كافة الوسائط التقنية والتأكد من توفير التجهيزات التقنية لكافة الموظفين العاملين لديها (مثل: Teams MS، Skype for Business، VPN أو أية وسائل أخرى متاحة)

- أن توفر التجهيزات التقنية لعقد الاجتماعات الدورية ومتابعة الإنجاز إلكترونياً وللوصول إلى الأنظمة الإلكترونية الرئيسية والفرعية الخاصة بتأدية الأعمال في الجهة، مثل (نظام الموارد البشرية، أنظمة خدمة العملاء، الخ) وإتمام أداء المهام والمسؤوليات المناط بهم ومتابعة الإنجاز
- أن يتم استخدام وسائل التواصل المتوفرة من قبل فرق العمل واللجان الداخلية ضمن الجهة الحكومية بحيث يستطيع الأعضاء معرفة آخر المستجدات من خلال (مجموعات العمل الخاصة للجهة، والبوابات الداخلية، مجموعة الواتس آب للجهة، التيليجرام، الخ)
- متابعة تطبيق العمل عن بعد وتوثيق الإنجاز من خلال:
  - ✓ قياس الإنتاجية للموظفين الذين يعملون عن بعد
  - ✓ التأكد من جودة ودقة المخرجات
  - ✓ تحديد الأطر الزمنية لتقديم الخدمات وتنفيذ المهام وتسليم المشاريع
  - ✓ أية ضوابط أخرى تراها جهة العمل مناسبة بهذا الشأن.

## الفصل الثامن: آلية التطبيق

- على الجهات الحكومية وضع الضوابط والآليات الخاصة بتطبيق العمل عن بعد لضمان المحافظة على الكفاءة والإنتاجية على أن تلتزم الجهات الحكومية بالتنسيق مع إدارة نظم المعلومات لديها أو الجهات ذات العلاقة لتوفير ما يلزم من خدمات البنية التحتية والتطبيقات اللازمة لتطبيق العمل عن بعد بما يضمن أمن وسرية المعلومات واتباع ضوابط ومعايير الأمن السيبراني الصادرة عن الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.

## الفصل التاسع: إجراءات العمل عن بعد

### 1) تعيين ضباط اتصال

- يتعين على الإدارة العليا الموافقة على تعيين ضباط اتصال مخرولين من قبل الإدارة العليا بكافة الصلاحيات وذلك في خلال تلك الفترة ويتم اختيار شخص أو أكثر من الإدارات الداخلية ذات الصلة بسير عمل الجهة في تلك الفترة من الازمة.
- تعيين ضباط اتصال من إدارة نظم المعلومات والذي سيتعين عليهم تشكيل فرق داخلية فنية وتقنية تكون مهامهم كالتالي:
  - جمع بيانات الخدمات الهامة التي تقدمها الجهة للجمهور او للموظفين.
  - التنسيق مع الادارات العليا وشركات مقدمي الدعم لمنتجات ميكروسوفت وغيرها لإضافة البرامج الأساسية المستخدمة داخليا وازافتها مع Microsoft office 365 حتى يتسنى استخدام البرامج الهامة عن بعد لإنهاء الاعمال الداخلية او البرامج بين الجهات G2G
  - التأكد من جهازية الشبكة للدخول الخارجي عن طريق ربط أجهزة الموظفين الشخصية على الشبكة بشكل منعزل عن شبكة الجهة الرئيسية (DMZ)

- اخذ النسخ الاحتياطية للأنظمة بشكل دوري والتأكد من فعاليتها.
- التأكد من المراقبة الدائمة لأداء الشبكة والخوادم والأنظمة عن طريق برامج المراقبة وحل كافة المشاكل الطارئة علي حسب اولويتها في خلال تلك الازمة.
- إعطاء الصلاحيات لموظفي نظم المعلومات للعمل عن بعد (VPN).
- عمل دليل مختصر للموظفين لكيفية الوصول للأنظمة الداخلية عن بعد وتعميمها على الموظفين المختصين بالعمل عن بعد.
- تعميم الدليل الأمني الصادر من الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات والذي يشرح الخطوات الأمنية التي يجب اتباعها لكل الموظفين للعمل عن بعد.
- تقديم الدعم الفني لموظفي الجهة عن بعد او بالتواجد إذا لزم الامر.
- استحداث قائمة بالأجهزة الشخصية المسموح بربطها على أنظمة الجهة وقائمة بالتطبيقات المحظورة استخدامها من الخارج.
- ارسال تقرير اسبوعي لمدير الإدارة عن حال سير العمل وكافة المشاكل التي تواجه تنفيذ العمل عن بعد.
- التأكد من إعطاء الصلاحيات المطلوبة لإدارة الاتصال والاعلام لأرسال منشورات التوعوية.

## (2) الخدمات بين الجهة والموظفين

- يتم اختيار الموظفين للعمل عن بعد وذلك وفقا لطبيعة العمل حيث تتطلب الوظائف مدخلات محددة يتم التعامل معها وفق أنظمة إلكترونية وليست بالشكل اليدوي وذلك بالتنسيق مع ضابط الاتصال المخول وموافقة الإدارة العليا.
- يحق لجهة العمل تطبيق العمل عن بعد بشكل على أي موظف يتم اختياره ضمن الأطر الزمنية المحددة من الجهات المختصة في الدولة.
- تطبق على الموظف الذي يعمل عن بعد جميع قوانين وأنظمة الموارد البشرية المعمول بها لدى الحكومة وجهة عمله.
- ان يتم استخدام وسائل التواصل المتوفرة من قبل فرق العمل واللجان الداخلية ضمن الجهة بحيث يستطيع الأعضاء معرفة المستجدات من خلال (مجموعات العمل الخاصة للجهة، الموقع الداخلي، مجموعة الواتس اب للجهة، التيليجرام) الخ.
- استخدام كافة الوسائط التقنية والتأكد من توفير التجهيزات التقنية لكافة الموظفين العاملين لديها مثل (VPN, Microsoft Teams, Skype)
- متابعة تطبيق العمل عن بعد وتوثيق الإنجاز من خلال:
  - قياس الإنتاجية للموظفين الذين يعملون عن بعد.
  - التأكد من جودة ودقة المخرجات.
  - تحديد الأطر الزمنية لتقديم الخدمات وتنفيذ المهام وتسليم المشاريع.
  - أية ضوابط أخرى تراها جهة العمل مناسبة بهذا الشأن.

## (3) التراسل الإلكتروني الحكومي

- بعد التنسيق مع إدارة نظم المعلومات وتوفير برنامج التراسل الإلكتروني الحكومي (G2G) عن طريق (VPN) او Microsoft Teams حيث يمكن للموظفين المختصين بالتراسل بين الجهات الحكومية العمل عن بعد في حدود المرسلات التي تأتي من التراسل الداخلي والتأكد من وصولها للجهة المستفيدة.

- يمكن الاستفادة من البرامج المتوفرة في Microsoft office 365 كبرنامج Microsoft Teams لعقد الاجتماعات عن بعد وتبادل المعلومات وتشكيل الفرق بين الجهات الحكومية.

#### (4) الخدمات بين الجهة والجمهور

- على الجهة التأكد من جاهزية توفير خدماتها للمتعاملين والجمهور وأنها متاحة عن طريق المواقع الإلكترونية أو التطبيقات الذكية
- التركيز على تشجيع كافة المتعاملين من الاستفادة من الخدمات الذكية كخيار أساسي كبديل عن الزيارات الشخصية لمراكز تقديم الخدمات
- يحق لجهة العمل تطبيق العمل عن بعد على أي موظف يتم اختياره يندرج ضمن فئات موظفي الدعم الفني للجمهور والتنسيق بين الموظف وضابط الاتصال الذي تم تحديده مسبقاً من الإدارة العليا..
- يتم اختيار الموظفين للعمل عن بعد لتقديم الدعم الإلكتروني للجمهور بطرق التواصل (البريد الإلكتروني، واتس اب الجهة، رقم الدعم الفني وحل المشكلات) وذلك بالتنسيق مع ضابط الاتصال المخول وموافقة الإدارة العليا.

#### (5) سياسة الدخول الآمن من خارج الجهة

- الالتزام بتطبيق الضوابط الأمنية ومعايير الامن السيبراني عند استخدام مختلف وسائل التقنية في تطبيق نظام العمل عن بعد الصادرة عن الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.
- يجب أن يتم ربط أجهزة الموظفين الشخصية على الشبكة بشكل منعزل عن شبكة الجهة الرئيسة (DMZ)
- استحداث قائمة بالأجهزة الشخصية المسموح بربطها على أنظمة الجهة كما يجب على الإدارات المعنية استحداث قائمة بالتطبيقات المحظورة استخدامها من الخارج.
- حظر ترك أجهزة الموظفين الشخصية بالأماكن العامة والمحافظة عليها بجميع الأوقات
- في حال فقدان الموظفين لأجهزتهم الشخصية، حيث يتوجب على الموظف الإبلاغ عن فقدان الأجهزة بشكل فوري لعمل وقف سريع لهذا الحساب Account Disabled.
- التحقق من هوية الموظفين عند محاولة الاتصال بأنظمة الجهة من خلال نظام الدليل النشط.
- ضبط خاصية عدم اكتشاف أجهزة المستخدمين الشخصية من خلال البلوتوث.
- استخدام قنوات تشفير الاتصال مثل الشبكة الافتراضية الخاصة VPN أو SSL حزمة بروتوكول الإنترنت الأمنية IPsec عند الدخول إلى أنظمة الجهة من خلال أجهزة الموظفين الشخصية.
- استخدام خاصية التصديق متعدد العوامل Multi Factor Authentication عند محاولة المستخدم للدخول إلى الأنظمة والبيانات الحساسة.

#### (6) الخطة التدريبية

- للتنسيق بين إدارة نظم المعلومات وإدارة الاتصال والاعلام لنشر دليل استخدام للبرامج الداخلية وطرق التواصل المتاحة داخل وخارج كل جهة.

- إضافة برامج Microsoft Office 365 والمتاحة من قبل الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات ضمن اتفاقية العقد الجماعي لشراء رخص وبرمجيات مايكروسوفت للقطاع العام ودراسة إمكانية اتاحتها لموظفي القطاع العام للتدريب عن بعد.

## الفصل العاشر: دليل اختيارات العمل عن بعد / خطة التواصل

- مرفق ملف خاص لدليل اختيارات العمل عن بعد مع شرح مفصل للبرامج الأساسية.