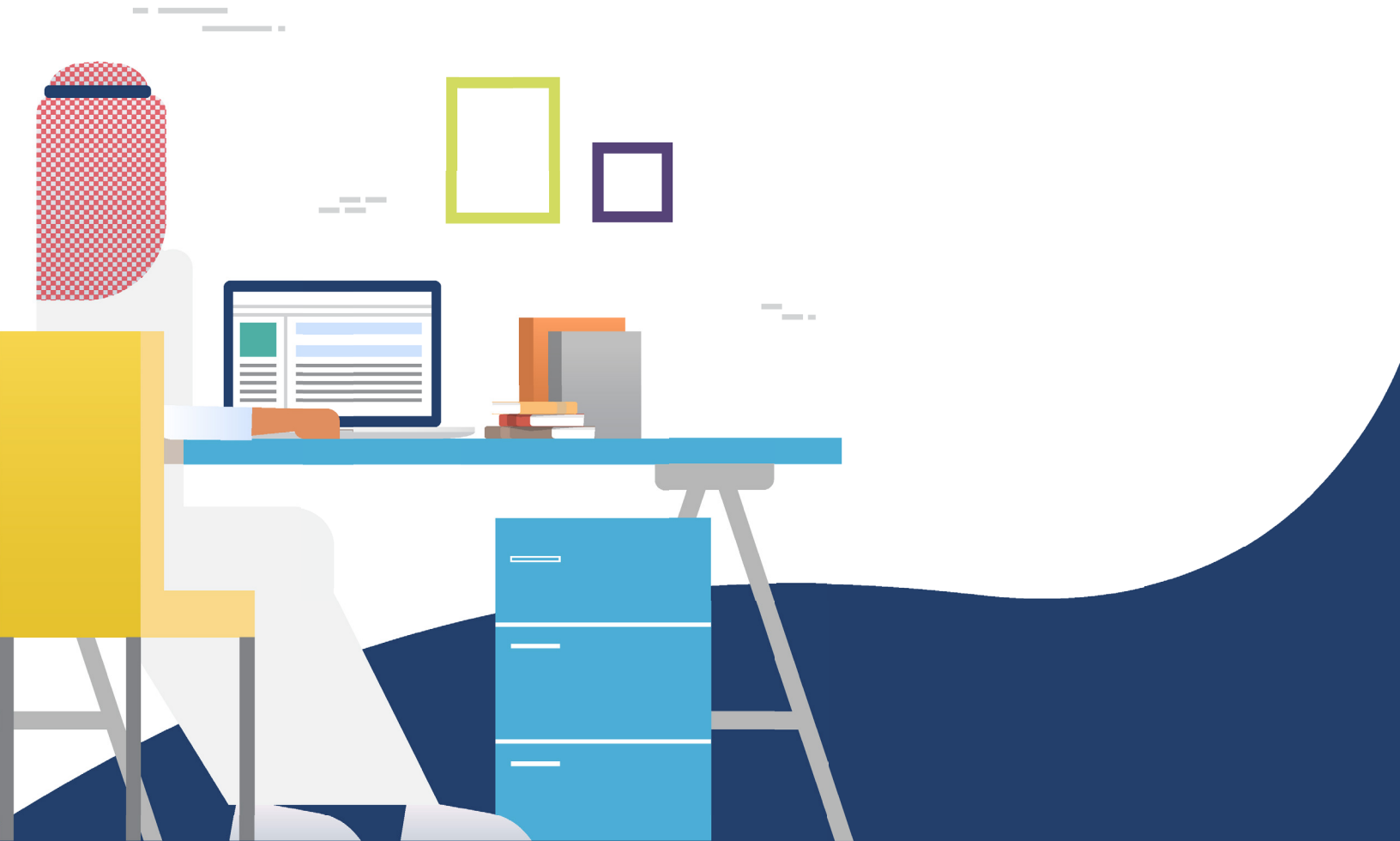




برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية
E-GOVERNMENT PROGRAM

الدليل الإرشادي للإجراءات التقنية عند العودة للعمل بعد جائحة كورونا في الجهات الحكومية



تمهيد

تم إعداد هذا الدليل الإرشادي من قبل برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) في المملكة العربية السعودية لإرشاد الجهات الحكومية الراغبة في تبني مفاهيم وسياسات العودة للعمل بعد جائحة كورونا بحيث يسهل على الموظفين الحكوميين أداء أعمالهم بكل يسر وسهولة وفق الاحترازات والإجراءات الوقائية للسيطرة والحد من انتشار فيروس كورونا.



隆河山岩

مقدمة

لكي تستمر الحياة اتخذت المملكة العربية السعودية عدة إجراءات احترازية ووقائية للسيطرة وللحد من انتشار فيروس كورونا، لذلك من الواجب على كل جهة حكومية التقيد والالتزام بهذه الإجراءات، والتأكد من مواءمة بيئة العمل للفترة المقبلة، وذلك باتباع أفضل معايير الصحة والسلامة في أماكن العمل.

والجمهور المستهدف من هذا الدليل هو الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية، وقد أعد هذا الدليل لتستخدمه الوحدات الإدارية في تقنية المعلومات لدى الجهات الحكومية؛ بهدف تطوير وتجهيز بيئة العمل للموظفين الحكوميين باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لديها.

وتعنى كل جهة حكومية بمسؤولية إعداد وتجهيز أماكن العمل باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات بما يتوافق مع احتياجاتها المحددة. وينبغي على الجهات الحكومية التي ليس لديها حالياً سياسات متعلقة باستمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث؛ أن تنشئ السياسات والإجراءات التي تناسبها، أما الجهات الحكومية التي لديها تلك السياسات والإجراءات فينبغي عليها التأكد من ملاءمتها مع المعايير الدولية والسياسات والإجراءات التي تصدرها الجهات ذات العلاقة.

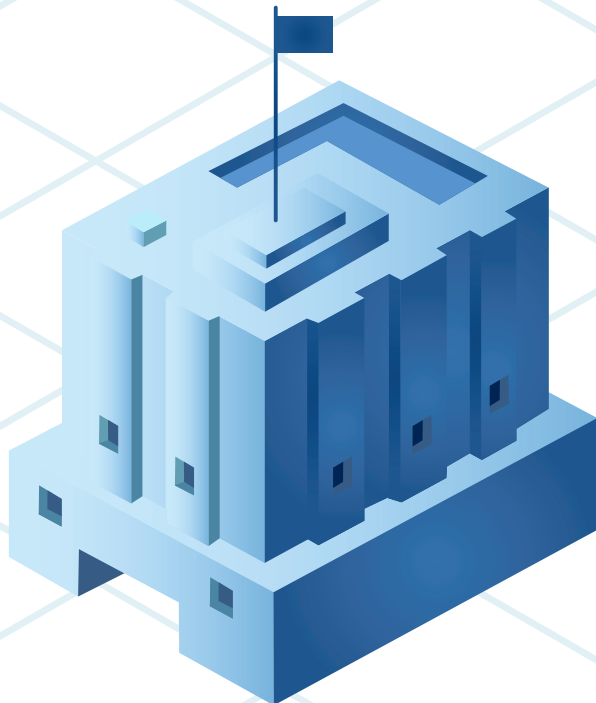
ومن المستحسن أن تقوم كل جهة حكومية بدراسة هذا الدليل بعناية، ومواءمته ليناسب احتياجاتها وأولويات عملها والسياق الذي تعمل فيه بصورة تامة. وأثناء ذلك، يمكن للجهات أن تلجأ إلى برنامج (يسّر) للمساعدة أو طلب الدعم.

بيان إخلاء المسؤولية

أعدّ برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) الدليل الإرشادي للإجراءات التقنية عند العودة للعمل بعد جائحة كورونا في الجهات الحكومية لمساعدتها في تطبيق أفضل الممارسات التقنية عند العودة للعمل بعد جائحة كورونا COVID-19، وتعتبر كل جهة حكومية مسؤولة بنفسها عن إعداد وتطبيق ضوابطها وسياساتها وإجراءاتها، والتأكد من الالتزام المطلوب منها.

التحديث والمراجعة:

يتولى (يسر) التحديث والمراجعة الدورية للدليل الإرشادي للإجراءات التقنية عند العودة للعمل بعد جائحة كورونا في الجهات الحكومية حسب المتطلبات والمستجدات ذات العلاقة. كما يتولى (يسر) إعلان الإصدار المحدث من هذا الدليل.



التعريفات



التعافي من الكوارث

هي مجموعة من السياسات والإجراءات التي تتعلق بإعداد واسترداد واستمرار عمل جميع خدمات البنية التحتية لتقنية المعلومات، وكافة الأنظمة الداعمة بعد وقوع كارثة طبيعية أو خطأ من صنع الإنسان.



إدارة استمرارية الاعمال

هي مجموعة من العمليات التي تحدد وتقيم المخاطر المحتملة التي قد تواجهها الجهات الحكومية والتأكد من تحقيق الأهداف الضرورية عن طريق تأمين توافر النظم وكافة الموارد المعلوماتية



الأمن السيبراني

حماية الشبكات وأنظمة تقنية المعلومات وأنظمة التقنيات التشغيلية، ومكوناتها من أجهزة وبرمجيات، وما تقدمه من خدمات، وما تحويه من بيانات، من أي اختراق أو تعطيل أو تعديل أو دخول أو استخدام أو استغلال غير مشروع، ويشمل مفهوم الأمن السيبراني: أمن المعلومات، والأمن الإلكتروني، والأمن الرقمي، ونحو ذلك.



العمل عن بعد

هو نظام عمل يؤدي فيه العامل واجباته الوظيفية لمصلحة جهة عمله، وتحت إشرافها، في غير مكان العمل المعتاد بمقرات جهة عمله داخل المملكة، سواء كان دوام العمل كلياً أو جزئياً، مستخدماً في ذلك وسائل الاتصال وتقنية المعلومات.



الاتصال المرئي

تقنيات استقبال وإرسال الإشارات الصوتية والمرئية من قبل المستخدمين في مواقع مختلفة، للتواصل بين الأشخاص في نفس الوقت.

أهداف الدليل الإرشادي

يهدف هذا الدليل إلى تحقيق الأهداف التالية:

1 التسهيل على الجهات الحكومية لأداء مهامها وفق أفضل الممارسات التقنية عند العودة الى مقرات العمل بعد جائحة كورونا COVID-19

2 التأكد من جاهزية الجهات الحكومية لتحقيق أهدافها عند تطبيق السياسات والإجراءات الخاصة باستمرارية الأعمال.

3 اتباع أفضل الممارسات في مجال التعافي من الكوارث.

4 اتباع أفضل الممارسات والإجراءات الوقائية لحد من انتشار فيروس كورونا في بيئة العمل في الجهات الحكومية.



الدليل الإرشادي

أولاً: السياسات التقنية التي ينبغي للجهات الحكومية اتباعها عند العودة للعمل بعد جائحة كورونا 19 - COVID:

1-1	تطوير السياسة الخاصة بإدارة استمرارية الأعمال
الهدف	<ul style="list-style-type: none">• ضمان توافر جميع الخدمات التقنية الرئيسية والأنظمة الداعمة دون انقطاع.• تحديد الآثار المحتملة التي تهدد الجهة والقدرة على الاستجابة الفعالة.• إعداد خطة استمرارية العمل من أجل تحديد العمليات والمخاطر الحرجة.• توفير خطة للحفاظ على العمليات الحرجة أو استعادتها أثناء الأزمة.• وضع خطة للتواصل مع الأشخاص الرئيسيين أثناء الأزمة.
توصيات التطبيق:	
1-1-1	إنشاء السياسات والمعايير المتعلقة بإدارة استمرارية الأعمال وتحديثها بشكل دوري.
1-1-2	تحديد الأنظمة والتطبيقات التقنية المهمة المطلوب تشغيلها خلال الأزمة وذلك بعمل الاختبارات الدورية لتأكد من جاهزيتها
1-2	تطوير السياسة الخاصة بالتعافي من الكوارث
الهدف	<ul style="list-style-type: none">• ضمان حماية الجهة من آثار الأحداث السلبية.• الحفاظ على الخدمات التقنية الأساسية وكافة الأنظمة الداعمة، واستئنافها بسرعة بعد حدوث أي نوع من أنواع الانقطاع.
توصيات التطبيق:	
1-2-1	إنشاء السياسات والمعايير المتعلقة بالتعافي من الكوارث، وتحديثها بشكل دوري.
1-3	تطوير سياسة مشاركة الملفات وحفظها
الهدف	<ul style="list-style-type: none">• تقليل الاتصال المباشر بين الموظفين.• التأكد من عدم مشاركة الموظفين لأدوات المكتب.• زيادة مشاركة البيانات من خلال القنوات المختلفة.
توصيات التطبيق:	
1-3-1	تطوير السياسات والمعايير المتعلقة بمشاركة الملفات وتحديثها بشكل دوري
4-1	الامتثال لمتطلبات الهيئة الوطنية للأمن السيبراني
الهدف	تلتزم الجهات الحكومية بكافة التشريعات المتعلقة بالأمن السيبراني و الصادرة عن الجهات المختصة.
توصيات التطبيق:	
1-4-1	يجب على الجهات الحكومية استحداث إطار وخطط عمل رسمية للامتثال للمتطلبات التشريعية الصادرة عن الهيئة الوطنية للأمن السيبراني.
1-4-2	يجب على الجهات الحكومية استحداث عمليات رسمية لتقييم مدى امتثال الجهة للمتطلبات التشريعية.

ثانياً: الأنظمة والخدمات التقنية الأساسية اللازم توفرها عند العودة للعمل بعد الجائحة:

• الخدمات والأنظمة الأساسية



التأكد من سلامة وتوفير الخدمات والأنظمة التي يعمل عليها موظفو التقنية لتوفير الدعم اللازم للأنظمة والخدمات مثل: مراكز البيانات والبنية التحتية وخلافه

• الخدمات التقنية للاتصالات



التأكد من توفر جميع الخدمات والأنظمة المتعلقة بمهام وأعمال الجهة والتي يحتاجها الموظف للقيام بأعماله اليومية مثل: خدمات البريد الإلكتروني، وخدمات الاتصال الصوتي، ومشاركة الملفات، وخدمات إدارة المهام وغيرها من الخدمات الرئيسية.

• خدمات وأنظمة الدعم الفني



التأكد من قدرة الموظفين على استخدام أنظمة الدعم الفني لتسهيل الرفع بالمشاكل التقنية بشكل إلكتروني ودون الحاجة إلى الاتصال المباشر بين الموظفين

ثالثاً: الخدمات التقنية التي تزيد من التباعد الاجتماعي:

• الخدمات والأنظمة الذاتية



توفير كل ما يتعلق بالخدمات الذاتية للموظفين، والتي تقدمها أنظمة الـ ERP المختلفة بشكل إلكتروني، ودون الحاجة إلى الاتصال المباشر بين الموظفين، مثل: خدمات تقديم الإجازات، والحصول على خطابات التعريف، وغيرها.

• الاتصال المرئي والمسموع



لتطبيق التباعد الاجتماعي الصحي من أجل التقليل من انتقال العدوى والموصى به من وزارة الصحة في الاجتماعات التي تزيد عن خمسة اشخاص، ومن أجل التقليل - قدر الإمكان - من الاتصال المباشر بين الموظفين في هذه الحالة، على الجهات الحكومية التأكد من جاهزية خدمات الاتصال المرئي والمسموع، واستخدام الحلول التقنية المساعدة Cisco WebEx و Microsoft Team.

• المراسلات الحكومية



للتقليل قدر الإمكان من نقل المعاملات يدوياً والاتصال المباشر بين الموظفين؛ يجب على الجهات الحكومية التحول رقمياً لإعداد المراسلات والوثائق، وتبادلها، وتخزينها، وتتبعها، واسترجاعها باستخدام القنوات الإلكترونية المختلفة.

• التصديق الرقمي



إن توقيع المستندات خطياً يقربك من الآخزين أقل من المسافة الموصى بها صحياً؛ لذا يجب على الجهات الحكومية التحول رقمياً، واستخدام التوقيع الرقمي عبر الإنترنت.

ويمكن الحصول على خدمات التصديق الرقمي، والتي يقدمها المركز الوطني للتصديق الرقمي، التابع لبرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر)، [بالضغط هنا](#).

رابعاً: التوعية التقنية الصحية

• الرسائل التوعوية الدورية



من أجل رفع مستوى الوعي لدى الموظفين، لا بد من العمل مع اقسام التواصل الداخلي من أجل نشر الرسائل التوعوية المتعلقة بتقليل الاتصال المباشر بين الموظفين ورفع مستوى الوعي الصحي من خلال القنوات التقنية التالية:

- إرسال الإرشادات الصحية من خلال البريد الإلكتروني بشكل دوري.
- تفعيل الرسائل النصية لنشر النصائح والتوجيهات الصحية.
- تفعيل الشاشات الذكية لنشر معلومات وإرشادات توعوية، مثل: أهمية التعقيم، واستخدام الكمادات القماشية.

• الإفصاح عن مخالطة المصابين



توفير ونشر الإجراءات الواجب اتباعها فيما يتعلق بالإفصاح عن مخالطة المصابين، وتوفير خدمات الإفصاح إلكترونياً من خلال القنوات الإلكترونية، مثل: إنشاء بريد إلكتروني خاص لاستقبال بيانات الإفصاح عن أماكن التواجد، أو المخالطة لمصابين أو مشتبه بإصابتهم، وأيضا الإفصاح عن الحالة الصحية في حال ظهور أي من أعراض مرض كورونا.

• التوعية بالخدمات التفاعلية الخاصة بالمواطنين



على الجهات الحكومية التي تقدم خدمات مباشرة للمواطنين عن طريق فروعها، وضع خطة إرشادية موجهة للمواطنين المستفيدين من الخدمات المقدمة من هذه الجهة، باستخدام المنصات الرقمية للحصول على الخدمات المطلوبة.

على أن تشمل الخطة الإرشادية: التعريف بالخدمات، وطريقة الاستفادة منها عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي والقنوات الإعلامية.

وفي حال تعذر وجود الخدمات المطلوبة على المنصات الرقمية؛ على الجهات الحكومية تهيئة الفروع وفق الاحترازاات الصحية، مثل: توفير الملصقات الإرشادية عند المداخل الرئيسية، ووضع علامات توضيحية في الأرضيات للمسافات المسموح بها، واستخدام المعقمات والكمادات.

• تفعيل النظام المرن ونظام الورديات



على الجهات الإدارية في الجهة الحكومية تفعيل النظام المرن ونظام الورديات ما بين الموظفين، وفق السياسات الخاصة بالجهة؛ للحد من كثرة عدد الموظفين في كل إدارة وقسم، وإيقاف حضور ذوي الظروف الخاصة إلى العمل.

خامساً: الالتزام بالتعليمات الصادرة من الجهات ذات العلاقة

• الأمن السيبراني



التقيد بما تصدره الهيئة الوطنية للأمن السيبراني من ضوابط وإرشادات لرفع مستوى الحماية، وتعزيز مفهوم الأمن السيبراني.

• الصحة العامة



التقيد بما تصدره الجهات ذات العلاقة من أدلة توعوية لرفع الوعي في الصحة العامة وجميع مناجي الحياة.

