

# خدمة أسرية من بيتك

مالك العملية إدارة العمليات المساندة - قسم الموارد البشرية

إعداد:

مدير إدارة الجودة / أ.ممدوح بن خليل الذكر الله

إشراف:

مدير عام الجمعية / د.خالد بن سعود الحليبي



جمعية التنمية الأسرية بالأحساء

# كُلُّنا مسؤول



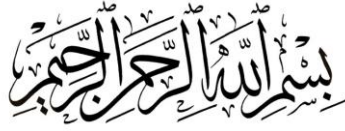
إدارة الأزمات لمواجهة فايروس كورونا

## المحتويات

٤	مقدمة
٥	وصف الدليل :
٥	الهدف من الدليل :
٦	مبدأ الكفاءة والفعالية في العمل عن بعد :
٧	الإجراءات الاحترازية لمكافحة فيروس كورونا :
٨	عوامل نجاح العمل عن بعد في أسرية:
٨	نطاق عمل العمل عن بعد:
١٠	الإطار العام لتطبيق العمل عن بعد
١٠	مراحل العمل عن بعد :
١٢	ساعات العمل عن بعد :
١٣	المنهجية المتبعة في العمل عن بعد :
١٤	مؤشرات نجاح دليل العمل عن بعد :
١٥	الارتباطات :
١٥	الأدوار والمسؤوليات :
١٦	كيف يتم قياس الدليل ؟
١٦	أدوات العمل عن بعد :

## أسرية من بيتك

### مقدمة



أدى تطور التكنولوجيا إلى تطور مفهوم العمل عن بعد، أو العمل في المنزل، حيث تتعدد الوظائف التي تُمكن الشخص / الموظف من تحقيق ذلك، فعلى سبيل المثال يستطيع الشخص تقديم الخدمات الاستشارية إذا كان يملك خبرةً في مجال معين، مثل: الاستشارات الأسرية والإصلاح والتدريب، بالإضافة إلى ذلك يستطيع المدرب تقديم خبرته في التدريب من خلال الإنترنت عن طريق إعطاء برامج مسجلة مسبقاً، وغيرها من الوظائف لذا نعمل في أسرية على الاستفادة من التقنيات الحديثة في تقديم خدماتنا إلى جميع المستفيدين منها سواء داخليين أو خارجيين.



## وصف الدليل :

هو دليل يوضح الآلية المعتمدة للجمعية في حال وجود طوارئ تمنع العمل في مقرات عمل الجمعية .

## الهدف من الدليل :

- الجاهزية عند الحاجة : وضع خطط بديلة تساهم في تحقيق أهداف الجمعية في حال الطوارئ لا سمح الله.
  - تحقيق رضا الموظف : وذلك في حال وجود طارئ شخصي ومرونة مكان العمل؛ حيث يستطيع الشخص أن يعمل في أي مكان يرغب فيه، كالمنزل، كما بإمكان الشخص العمل خلال التنقل والسفر.
  - مرونة ساعات العمل : حيث يُمكن للشخص التمتع بجدول زمني مرن، حيث يُمكن العمل ليلاً أو نهاراً.
  - الكفاءة والفعالية : وضع حلول (إدارة الأزمات) ، كما هو حادث في هذه الأيام ، لمواجهة ( فايروس كارونا ) ، لحماية المستفيدين والموظفين وإنجاز جميع خدمات الجمعية بالوقت المحدد وببنفس الجودة.
- لذا عملت الجمعية على إصدار هذا الدليل لإدارة الأزمة المسبب لها هذا الفايروس حمى الله البلاد والعباد منه.

## مبدأ الكفاءة والفعالية في العمل عن بعد :

نعمل في الجمعية على تحقيق أهدافنا ومتابعة جميع الأعمال بجودة وبتقان حيث أن هذا الدليل لا يعني أن يكون الموظف في إجازة خلال هذه الفترة بل يؤدي عمله بنفس الكفاءة والفعالية من خلال وضع



قنوات لإنجاز المهام وخدمة المستفيد في الوقت المحدد وبنفس مستوى الجودة التي نسعى لتحقيقها، حيث أنه بسبب الوضع الحالي الاحترازي بسبب فايروس كورونا سيكون عمل جميع الموظفين عن بعد إلا في حالات ضيقة يتطلب فيها الموظف الحضور بالتنسيق مع رئيسه المباشر مع التأكيد على أخذ جميع الاحتياطات الطبية والاحترازية الوقائية.

## الإجراءات الاحترازية لمكافحة فيروس كورونا :

١. بدايةً تم إلغاء توثيق الدوام باستخدام البصمة واستخدام التحضير الإلكتروني عن بعد.
٢. تخفيض ساعات الحضور إلى العمل إلى 50% بالتناوب، ويكون العمل عن بعد من خلال الاستفادة من الخدمات الإلكترونية التي وفرتها الجمعية .
٣. إلغاء الاستشارات الحضورية والاكتفاء بالاستشارات الهاتفية والإلكترونية عبر موقع المستشار.
٤. تأجيل جلسات الصلح حتى موعد لاحق بعد انتهاء الحجر الصحي المنزلي، والاستفادة من الإصلاح الإلكتروني.
٥. جميع المستشارات يحول عملهم عن بعد، ولا يحتجن للحضور، وذلك من خلال تقديم الاستشارات في موقع المستشار الخاص بالجمعية.
٦. إيقاف جميع البرامج التدريبية في المعاهد التابعة للجمعية ووضع برامج بديلة عن بعد.
٧. الاستفادة من خدمات مايكروسوفت في عقد الاجتماعات عن بعد.
٨. الاستفادة من خدمات **ONE DRIVR** لمشاركة الملفات والتعديل عليها عن بعد.

## عوامل نجاح العمل عن بعد في أسرية:

- ١) توفر برامج الكترونية تناسب طبيعة الخدمات والعمليات الإدارية في الجمعية.
- ٢) تدريب جميع العاملين في الجمعية على هذه البرامج الإلكترونية.
- ٣) تصميم أدلة عمل لتوضيح طريقة استخدام هذه البرامج الإلكترونية للرجوع لها.
- ٤) اعلان القنوات الخاصة بخدمة المستفيد في جميع مواقع الجمعية
- ٥) تحديد ساعات العمل





## نطاق عمل العمل عن بعد:

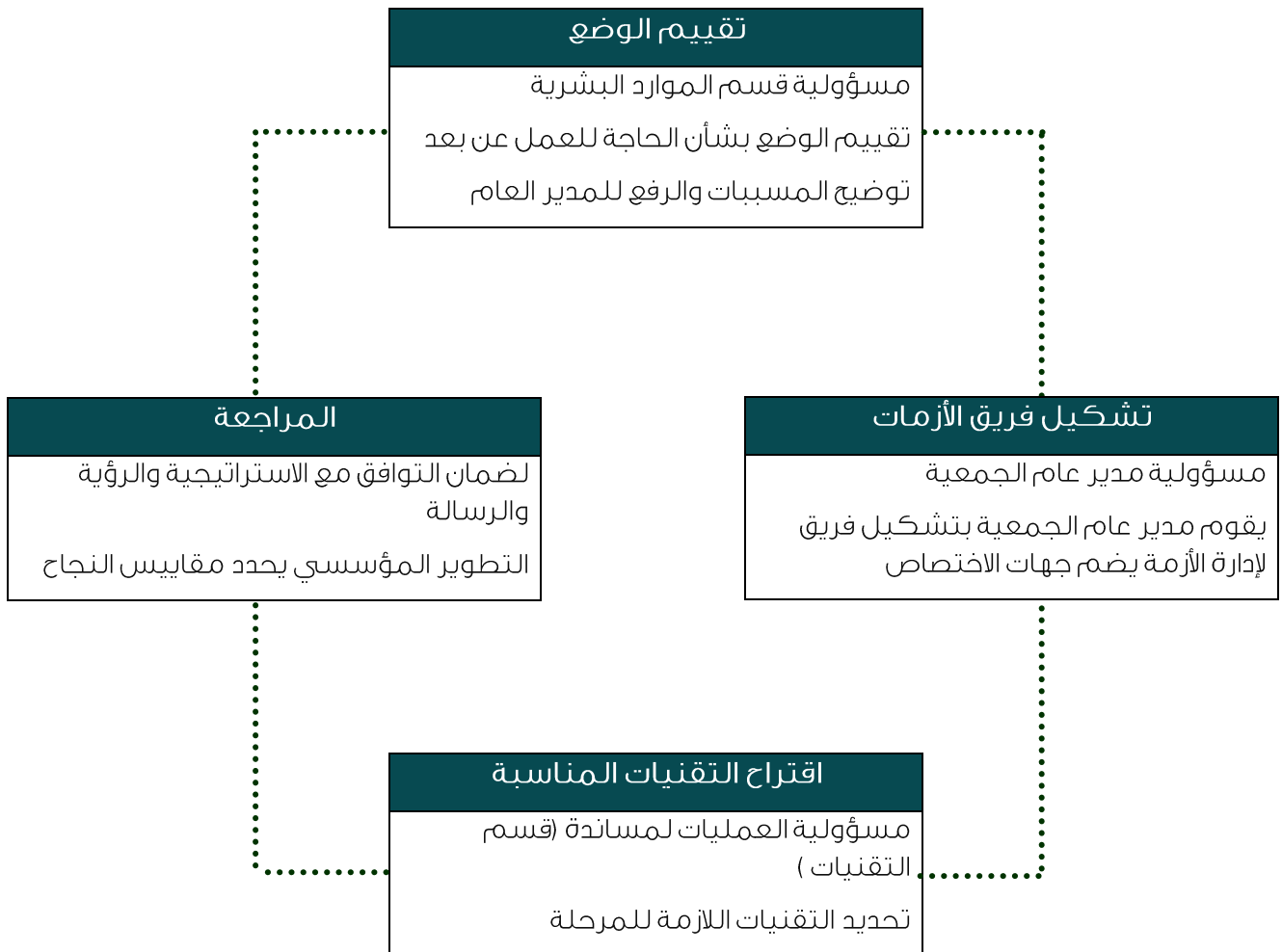
يؤدي وجود نطاق واضح للعمل عن بعد إلى تحسن النتائج المرجوة لاحقاً. يشمل نطاق تطبيق الإطار العام لدليل العمل عن بعد على الظروف الطارئة أو الخاصة التي يقدرها



مدير عام الجمعية وذلك وفق لائحة الصلاحيات المعتمدة في الجمعية، بينما ينبغي أن يتم التركيز على تطوير الخدمات الإلكترونية للجمعية واستقطاب وتأهيل الكوادر اللازمة لتطوير البرامج والخدمات الإلكترونية في الجمعية.

## الإطار العام لتطبيق العمل عن بعد

إن العنصر الأساسي في إطار دليل العمل عن بعد هو الموارد البشرية المستهدفة وقسم تقنية المعلومات وذلك لضمان نجاح التطبيق الفعلي للدليل وعليه يتوجب على قسم الموارد البشرية بالتعاون مع تقنية المعلومات تحديد التقنيات اللازمة والظروف الطارئة التي يمكن فيها تطبيق هذا الدليل، كما يتوجب على الفريق التنفيذي في الجمعية التركيز توضيح الخدمات الإلكترونية للمستفيد عليها ضمن خطة العمل عن بعد على ان يحدد مسؤول في الجهة عن الخدمات الإلكترونية.



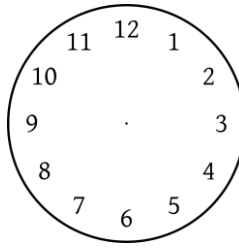
## مراحل العمل عن بعد :

- تقييم الوضع الحالي العام والوضع الخاص  
تقوم إدارة العمليات المساندة ( قسم الموارد البشرية ) بتقييم الوضع الحالي بناءً على توجيهات الجهات الرسمية ووضع خطة لتطبيق العمل عن بعد في حال الحاجة على مستوى جميع العاملين أو على مستوى الفرد عند وجود ما يعيق حضوره لمقرات العمل سواء لظروف صحية أو خلافها والرفع للمدير العام .
- اعتماد المدير العام  
يشكل المدير العام لجنة في حال كان الظرف عام لجميع العاملين والتواصل مع الجهات الرسمية بشأن التوجيهات بهذا الشأن ووضع خطة لإدارة الأزمات بناء على تقييم الوضع الحالي ومدى أهمية ذلك وفي حال الظروف الخاصة يقيم المدير العام الوضع
- وضع خطة للعمل عن بعد وتحديد القنوات  
تقوم إدارة العمليات المساندة بوضع الخطة النهائية وتحديد قنوات التواصل وإصدار التعاميم والتوجيهات بذلك وفق ما تم إقراره من اللجنة المشكلة برئاسة المدير العام
- نشر الخطة وتدريب الموظفين:  
تقوم الإدارات في الجمعية كل حسب اختصاصه بنشر قنوات التواصل وتحديد أوقات العمل والتأكد من تمكين الموظفين عليها.

## ساعات العمل عن بعد :

من يوم الأحد إلى الخميس		
	من	الفترة الصباحية
	8:00 صباحاً	
	حتى	
	12:00 ظهراً	
	من	الفترة المسائية
	4:00 عصراً	
	حتى	
	8:00 مساءً	

الوظائف الإدارية بدوام كامل

من يوم الأحد إلى الخميس		
	من	الفترة المسائية
	4:00 عصراً	
	حتى	
	10:00 مساءً	

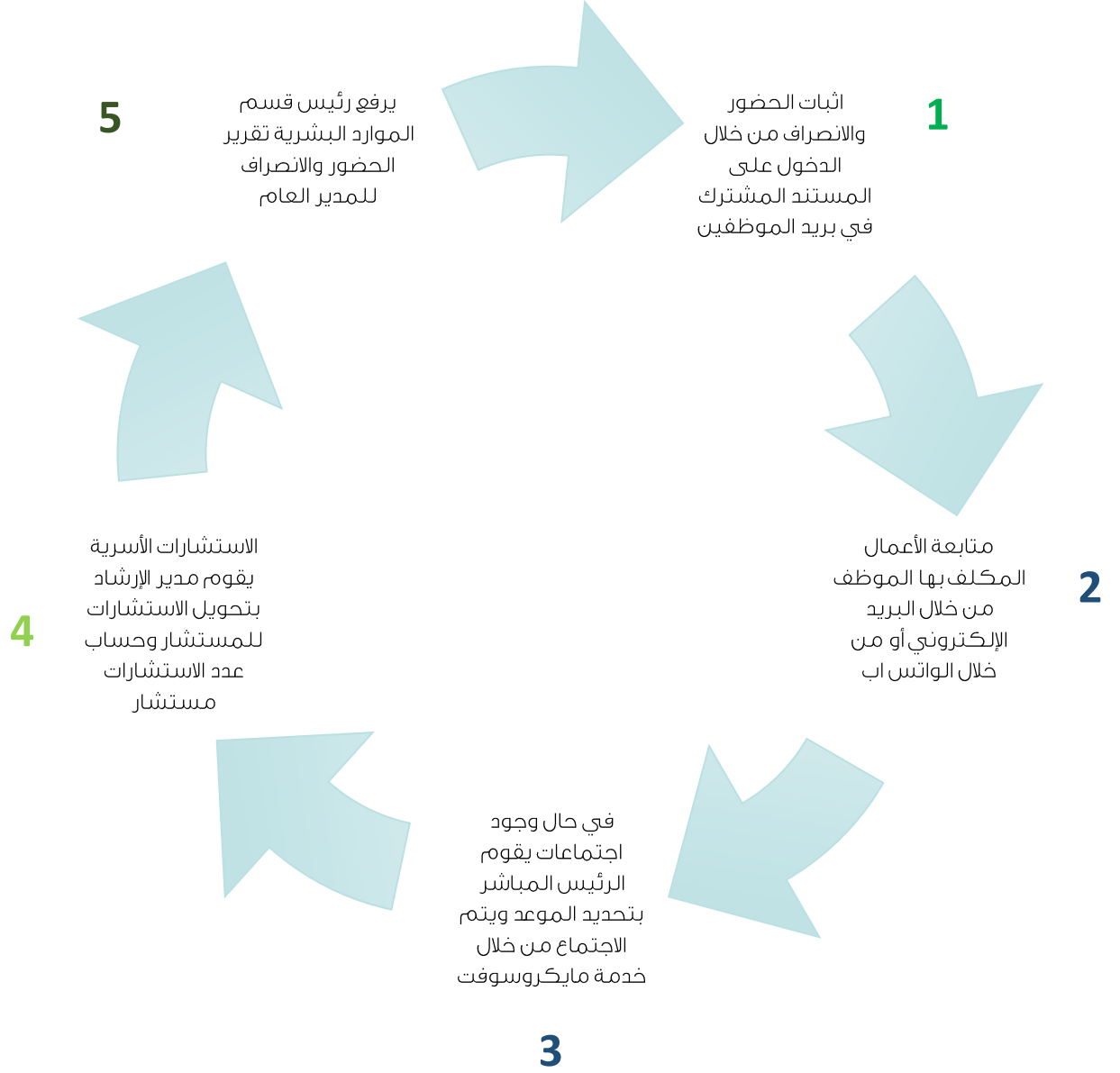
الاستشارات والإصلاح

من يوم الأحد إلى الخميس		
	من	الفترة المسائية
	4:00 عصراً	
	حتى	
	8:00 مساءً	

الدوام الجزئي



## المنهجية المتبعة في العمل عن بعد :



## مؤشرات نجاح دليل العمل عن بعد :

رقم	المؤشر الرئيسي	طريقة حساب المؤشر
١	عدد الاستشارات الهاتفية الواردة	اجمالي عدد الاتصالات الهاتفية الواردة للهاتف الاستشاري وفق البرنامج الإلكتروني
٢	عدد الاستشارات المنشورة على موقع المستشار	مجموع الاستشارات المنشورة على موقع المستشار التابع للجمعية
٣	عدد الاستشارات الصحية المنشورة في موقع المستشار	مجموع الاستشارات الصحية المنشورة على موقع المستشار التابع للجمعية
٤	عدد المواد التوعوية	عدد مقاطع الفيديو والانفوجرافيك التوعوية المنشورة في قنوات الجمعية الالكترونية
٥	عدد التفريجات	عدد التفريجات في حساب الجمعية في مجال التوعية الأسرية
٦	عدد المستفيدين من برامج النادي الشبابي	اجمالي عدد الشباب المستفيدين من برامج الجمعية
٧	نسبة حالات العنف الأسري التي تمت معالجتها	(عدد حالات العنف التي تم معالجتها / اجمالي حالات العنف الواردة ) * 100
٨	نسبة حالات الصلح التي تمت معالجتها	(عدد حالات الصلح / اجمالي الحالات الواردة ) * 100
٩	نسبة رضا المستفيدين	(عدد التكرارات * الوزن ) / مجموع الدرجات الاجمالي * 100

## الارتباطات :

- نظام العمل الصادر من وزارة العمل
- لائحة تنظيم العمل المعمول بها في الجمعية
- الخطة الاستراتيجية في الجمعية ودليل المؤشرات
- دليل إدارة المخاطر المعمول به في الجمعية

## الأدوار والمسؤوليات :

الدور	الإدارة / مسمى الوظيفة	رقم
<ul style="list-style-type: none"><li>• العمل على توفير وسائل السلامة الضرورية لجميع الموظفين .</li><li>• الرفع للجهات المختصة بأي شأن في هذا المجال .</li><li>• تشكيل فريق لمواجهة الأزمات .</li></ul>	مدير عام الجمعية	١
<ul style="list-style-type: none"><li>• متابعة دوام الموظفين حضوراً وانصرافاً .</li><li>• نشرات توعية للموظفين .</li><li>• رفع التقارير للمدير العام</li></ul>	الموارد البشرية	٢
<ul style="list-style-type: none"><li>• متابعة الاستشارات الهاتفية والالكترونية</li><li>• قياس رضا المستفيد والتأكد من جودة الخدمات.</li></ul>	إدارة الإرشاد الأسري	٣
<ul style="list-style-type: none"><li>• مراجعة الدليل وتقييمه</li><li>• تطوير الدليل .</li></ul>	التطوير المؤسسي	٤
<ul style="list-style-type: none"><li>• التأكد من فعالية التقنية .</li><li>• الدعم الفني والصيانة .</li></ul>	قسم التقنيات	٥

## كيف يتم قياس الدليل ؟

يتم مراجعة الدليل كل عام مرة واحدة وذلك بتشكيل لجنة مكونة من مدير عام الجمعية ومدير إدارة العمليات المساندة ومدير التطوير المؤسسي ورئيس قسم الموارد البشرية للتأكد من مدى فعالية الدليل واجراء تعديلات عند الحاجة .

## أدوات العمل عن بعد :



البريد الإلكتروني



موقع المستشار



اثبات الحضور عن بعد



مواقع التواصل الاجتماعي



الهاتف الاستشاري



ONE DRIVE



موقع الجمعية



التقويم في OUT LOOK



ZOOM





جمعية التنمية الأسرية بالأحساء  
Family Development Association in AL-Ahsa (Osaryah)



إعلام هادف



إصلاح أسري



تأهيل أسري



استشارات



لياقتي للنساء



معهدان عاليان  
للرجال والنساء



نوادٍ للفتيات

الهاتف الاستشاري

920 000 900



موقع جمعية التنمية  
الأسرية



موقع المستشار



مقر جمعية التنمية  
الأسرية

معاً لحياة أسعد ..

الأحساء - الهفوف - السلمانية الجنوبية - شرق كلية الآداب للبنات

www.osaryah.com info@osaryah.com.sa 0505966322 0135758606 0135752929

فروع الجمعية / المبرز - العيون - العمران - الطرف