



# نظام العمل عن بعد في الحكومة الاتحادية

المعتمد بقرار مجلس  
الوزراء 27 لسنة 2020



## أجندة الورشة

### عرض نظام العمل عن بعد و المعتمد بقرار مجلس الوزراء 27 لسنة 2020

- المقارنات المعيارية لدراسة العمل عن بعد
- خطوات تطبيق المشروع
- جهود الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
- أنواع العمل عن بعد
- أهداف نظام العمل عن بعد
- معايير اختيار الوظائف الملائمة للعمل عن بعد
- آلية اختيار الموظفين للعمل عن بعد
- وسائل و آليات تطبيق النظام
- تقييم أداء الموظف خلال العمل عن بعد
- إجراءات الموارد البشرية للموظفين العاملين عن بعد (الرواتب و الامتيازات، التعيين، فترة الاختبار الترقيات، النقل، الاجازات)

### نتائج استبيان منظومة العمل عن بعد في الحكومة الاتحادية في الظروف الطارئة

- شريحة المشاركين في استبيان العمل عن بعد
- نسبة الرضا عن منظومة العمل عن بعد في الظروف الطارئة
- أبرز التحديات في تطبيق العمل عن بعد وفق نتائج الاستبيان
- مقترحات لتطوير منظومة العمل عن بعد وفق نتائج الاستبيان

### الدليل الاسترشادي لقياس إنتاجية الموظفين وفق نظام العمل عن بعد في الحكومة الاتحادية

- تصنيف الوظائف وفق آلية قياس الانتاجية
  - قياس الإنتاجية من خلال الأنظمة الرقمية والذكية
  - مؤشرات قياس إنتاجية الموظفين العاملين عن بعد
  - المتطلبات اللازم توفيرها من قبل الجهات الاتحادية للهيئة
- جلسة استفسارات مع الجهات الاتحادية حول نظام العمل عن بعد



## مقدمة

قامت الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية في العام 2017 بإعداد دراسة متكاملة لمشروع نظام العمل عن بعد شاملاً المقارنات المعيارية مع بعض الجهات العالمية والإقليمية والمحلية والتي اتضح من خلالها حصر تطبيق النظام على وظائف ومجالات محددة أو مرتبط بظروف وإطار زمني يتم الاتفاق عليه مسبقاً. كان من نتائج الدراسة اطلاق التطبيق التجريبي للنظام وفق محددات في عدد من الجهات الاتحادية والتي نجحت في التطبيق نظراً لامتلاكها مقومات أساسية أهمها البنية التكنولوجية والتقنية والأنظمة الذكية لمتابعة الإنتاجية وقياسها للموظفين الذين يعملون عن بعد. وبناء على ذلك صدر قرار مجلس الوزراء رقم (27) لسنة 2020 بشأن نظام العمل عن بعد في الحكومة الاتحادية

UNITED ARAB EMIRATES  
THE CABINET  
الإمارات العربية المتحدة  
مجلس الوزراء

### قرار مجلس الوزراء رقم ( 27 ) لسنة 2020 بشأن نظام العمل عن بعد في الحكومة الاتحادية

#### مجلس الوزراء:

- بعد الاطلاع على الدستور،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 1972 بشأن اختصاصات الوزارات وصلاحيات الوزراء، وتعديلاته،
- وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (11) لسنة 2008 بشأن الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية، وتعديلاته،
- وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (26) لسنة 2019 في شأن المالية العامة،
- وعلى قرار مجلس الوزراء رقم (12) لسنة 2012 باعتماد نظام إدارة الأداء لموظفي الحكومة الاتحادية، وتعديلاته،
- وعلى قرار مجلس الوزراء رقم (23) لسنة 2012 بشأن اعتماد جداول الرواتب في الحكومة الاتحادية،
- وعلى قرار مجلس الوزراء رقم (1) لسنة 2018 بشأن اللائحة التنفيذية للمرسوم بقانون اتحادي رقم (11) لسنة 2008 بشأن الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية وتعديلاته،
- وبناءً على ما عرضه رئيس الهيئة الاتحادية للموارد البشرية في الحكومة الاتحادية، وموافقة مجلس الوزراء،

قرّر:





## خطوات تطبيق المشروع



3

في مارس 2020 أصدرت الهيئة و بالتعاون مع وزارة شؤون مجلس الوزراء و المستقبل دليل تطبيق العمل عن بعد في الحكومة الاتحادية مع بيان الارشادات الإجرائية لضمان استمرارية تأدية الاعمال و تقديم كافة الخدمات المطلوبة في ظل الظروف الطارئة

في ابريل 2020 قامت الهيئة بإطلاق استبيان حول تجربة العمل عن بعد في ظل الظروف الطارئة و الإجراءات و التدابير الاحترازية في الحكومة الاتحادية



2

تم عرض السياسة المقترحة على مجلس التعليم و الموارد البشرية و اجراء التطبيق التجريبي منذ عام 2017 حتى نهاية عام 2019

وبدء التطبيق التجريبي على 5 جهات اتحادية حتى نهاية عام 2019 و قد استكملت بعض الجهات الاتحادية التطبيق التجريبي بنجاح نظراً لتوفر نظام المتابعة الإلكترونية و الخدمات و الذي يقيس مؤشرات أداء الموظفين و إنتاجيتهم ( عدد المعاملات، سعادة الموظفين ).

1



تم اطلاق استبيان دراسة العمل عن بعد بتاريخ 10 يناير 2017 و الذي استهدف الوكلاء و الوكلاء المساعدون / المدراء التنفيذيون و مدراء الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية



## منذ البدء في تفعيل منظومة العمل عن بعد في الظروف الطارئة، قامت الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بإصدار مجموعة من التعاميم والأدلة والقرارات وفق توجيهات مجلس الوزراء ومن جملة التعاميم والقرارات الصادرة ما يلي:



1. كتاب الهيئة لكافة الوزارات والجهات الاتحادية بشأن الاجراءات الاحترازية للحد من انتشار الأوبئة في الدولة – مارس 2020
2. كتاب الهيئة لكافة الوزارات والجهات الاتحادية بشأن الاجراءات الاسترشادية لضمان استمرارية الأعمال وصحة وسلامة الموظفين – مارس 2020
3. دليل تطبيق " العمل عن بعد " في الحكومة الاتحادية وارشادات اجرائية في الظروف الطارئة – مارس 2020
4. تعميم الهيئة رقم (4) بشأن حوكمة العمل عن بعد في الظروف الطارئة في الجهات الاتحادية- مارس 2020
5. تعميم الهيئة رقم (5) بشأن الجلسات الافتراضية عبر بوابة التعلم الالكتروني في الحكومة الاتحادية- مارس 2020
6. تعميم الهيئة رقم ( 6 ) بشأن تراخيص الدورات التدريبية الإلكترونية وخدمات منصة " المورد " – ابريل 2020
7. تعميم الهيئة رقم (7) بشأن تنفيذ قرار مجلس الوزراء رقم (19) لسنة 2020م بشأن تنظيم العمل الحكومي خلال الظروف الطارئة – ابريل 2020
8. تعميم الهيئة رقم (8) بشأن تنفيذ قرار مجلس الوزراء رقم (22 م / 5) لسنة 2020 م الخاص بمنح إجازة مدفوعة الراتب لبعض الحالات الاستثنائية- ابريل 2020
9. تعميم الهيئة رقم (9) بشأن عودة الموظفين الملحقين بالخدمة الوطنية الى جهات عملهم – ابريل 2020
10. تعميم الهيئة رقم (11) بشأن اطلاق مشروع " حياة " لتقديم المساندة والدعم النفسي والمعنوي لموظفي الحكومة الاتحادية



## أنواع العمل عن بعد

### العمل عن بعد بشكل كامل :

هي الوظائف التي يمكن تأديتها بشكل كامل من خارج مقر العمل الرسمي.

### العمل عن بعد بشكل جزئي :

يمكن للموظف بناء على طلب من جهة عمله، تقسيم وقت عمله بين مقر العمل الرئيسي ومكان العمل عن بعد، بنسب متساوية أو مختلفة، وقد يكون ذلك ساعات في اليوم أو أياما في الأسبوع أو الشهر.



## أهداف النظام

توفير خيارات عمل متعددة للموظفين وجهات عملهم؛ لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية بما لا يؤثر في تحقيق الأهداف في جهة العمل



استقطاب الكفاءات المتميزة والحفاظ عليها



تخفيض التكاليف التشغيلية في الجهات الاتحادية



توفير الخدمات الحكومية في غير ساعات العمل الرسمية



خلق فرص عمل جديدة غير تقليدية





معايير اختيار  
الوظائف الملائمة  
للعمل عن بعد

تلتزم الجهات الاتحادية عند تحديد الوظائف الملائمة للعمل عن بعد بالمعايير الآتية:

1 أن تكون الوظائف ذات طبيعة قابلة للتجزئة

2 أن تكون الوظائف قابلة للأتمتة

3 أن تتطلب الوظائف مدخلات محددة يتم التعامل معها وفق أنظمة إلكترونية

4 أية معايير أخرى تقرها الجهة بالتنسيق مع الهيئة

أمثلة على الوظائف القابلة للعمل عن بعد: فني دعم مستخدمي الأنظمة، مبرمج، محلل نظم، مراقب محتوى إلكتروني، إحصائي، محرر صحفي، محلل أعمال، رسام هندسي.

في جميع الأحوال يتم تحديد الوظائف الملائمة بالتنسيق والاتفاق بين الجهة والهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية



## آلية اختيار الموظفين للعمل عن بعد

1. يجوز اختيار الموظفين والذين على رأس عملهم للعمل عن بعد وفق المعايير الآتية:

- < أن يشغل الموظف وظيفة ينطبق عليها معايير العمل عن بعد
- < ألا يكون قد فرض على الموظف أية جزاءات إدارية متعلقة بالسلوكيات المهنية وأخلاقيات الوظيفة العامة
- < أن يكون الموظف ممن يتمتعون بالأمانة والمصداقية، ويلتزمون بجودة المخرجات ودقة البيانات، وسرية المعلومات
- < أن يكون مستوى أداء الموظف ضمن مستوى يلبي التوقعات على الأقل، في آخر سنة في العمل

2. يطبق على الموظفين الجدد شروط وآليات العمل عن بعد المحددة في هذا النظام ومعايير التعيين المعتمدة في قانون الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية والأنظمة واللوائح المرتبطة بها





## التزامات الجهة الاتحادية التي تطبق النظام

< تلتزم الجهة الاتحادية بضرورة التأكد من توفر العناصر الآتية:

1. آلية قياس الكفاءة مع تحديد معايير وآليات وأطر زمنية قياسية لكل نشاط ومخرج يتم اختياره
2. ضمان توفر بيئة تكنولوجية آمنة من خلال مراعاة الضوابط المتعلقة بالحفاظ على خصوصية وسرية بيانات الجهة وتقنين الصلاحيات الخاصة بالدخول على الأنظمة
3. التأكد من جدوى تطبيق نظام العمل عن بعد لدى الجهة
4. توفير آلية متابعة إلكترونية للموظفين الذين يعملون بنظام العمل عن بعد، يحدد فيها كيفية استدعائهم والتأكد من أدائهم وإنجازاتهم، ومخرجات العمل وأية جوانب أخرى تقررها الجهة الاتحادية

## وسائل وآليات تطبيق النظام

< على الجهة الاتحادية عند اختيار الوظائف للعمل عن بعد التأكد من أن مخرجات تلك الوظائف تتم من خلال الآليات التالية:

1. أن المتابعة والتسليم يتم من خلال إحدى الوسائل الإلكترونية
2. أن يكون الإنجاز بشكل فردي



### الرواتب والامتيازات المالية

تكون رواتب وامتيازات الموظف الذي يعمل بنظام العمل عن بعد وفق جداول الدرجات والرواتب المعتمدة لموظفي الحكومة الاتحادية، الصادرة بقرار من مجلس الوزراء.

### فترة الاختبار للموظفين الجدد

يخضع أي موظف جديد يتم تعيينه على نظام العمل عن بعد لفترة اختبار مدتها 6 أشهر، قابلة للتمديد لمدة 3 أشهر، وبعدها يتم تقييم أدائه من قبل رئيسه المباشر على ضوء معايير الإنتاجية والأداء، يثبت على ضوءها أو تنهى خدماته.

### التعيين

تنطبق على الموظف الذي يعمل عن بعد ذات الشروط والضوابط المقررة في قانون الموارد البشرية ولائحته التنفيذية.



تقييم أداء  
الموظف الذي  
يعمل عن بعد

مع مراعاة الأحكام الواردة في نظام إدارة الأداء لموظفي الحكومة الاتحادية يتم تقييم أداء الموظف الذي يعمل بنظام العمل عن بعد وفق المحاور الآتية:

1. الإنتاجية وتستند إلى عدد من المخرجات، عدد المهام المنجزة من المستهدفة، عدد التسليمات
2. جودة المخرجات من حيث الدقة في التسليمات
3. الإطار الزمني المحدد لتنفيذ المهام، حيث يعتمد على الالتزام بإنجاز المهام وفق الإطار الزمني المحدد للمخرجات وفقا للعقد، نسبة الالتزام بالخطة الزمنية بالاتفاق مع جهة العمل
4. نسبة رضا الرئيس المباشر والمتعاملين عن مخرجات العمل المنجز وفق ما يتم الاتفاق عليه
5. أية محاور أخرى تحددها جهة العمل



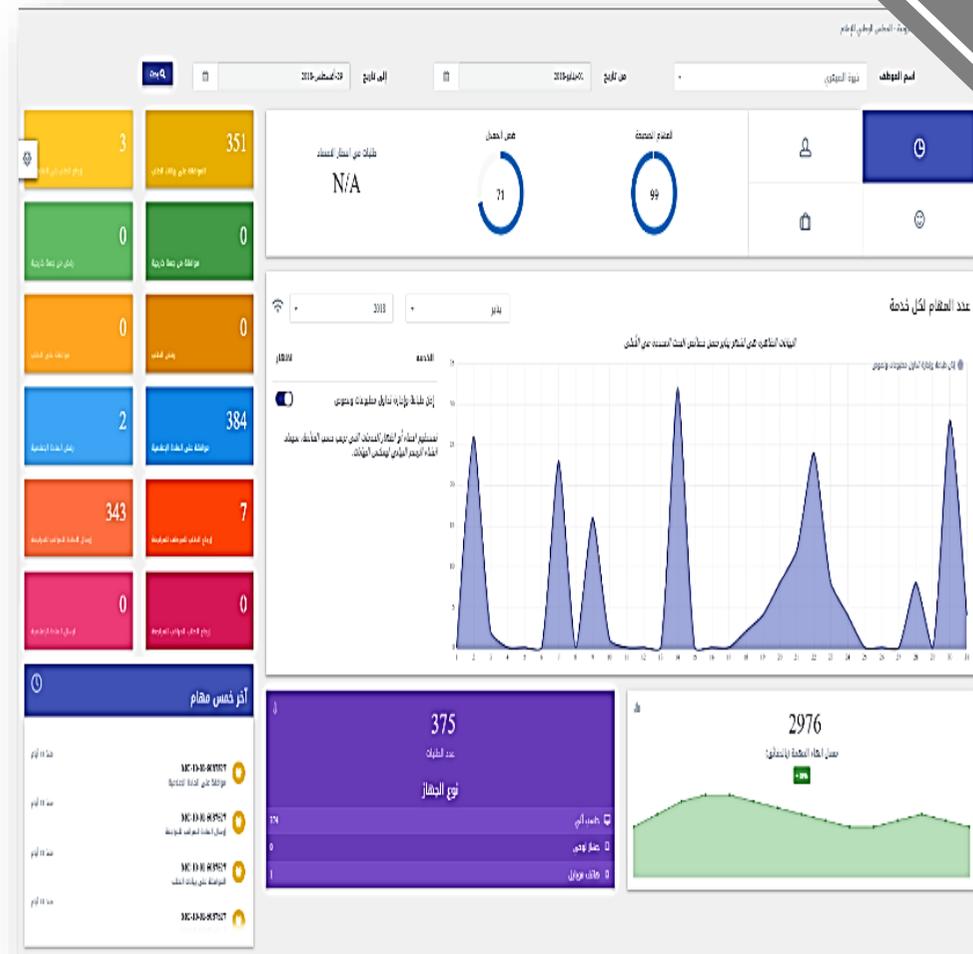


## مثال من إدارة الخدمات الالكترونية بوزارة الموارد البشرية والتوطين



#	اسم المستخدم	الرقم التعريفي	حالة الدخول	المستهدف	موافقة	توافق
1	مديحة سالم خميس الجنبلي	3817	متصل	272	265	7
2	آمنة يوسف	3813	متصل	232	230	2
3	شما راشد الكبي	246727	غير متصل	213	181	32
4	خلود حميد علي بن خلف	265837	غير متصل	205	161	44
5	سارة محمد	3815	متصل	190	179	11
6	شيخة ابراهيم عبد الله	4096	غير متصل	181	174	7
7	اسماء سالم خميس سالم الجنبلي	3816	متصل	165	154	1
8	لطيفة احمد سالم الراشدي	3406	غير متصل	150	64	86
9	رحاب خلفان حميد العامري	3706	غير متصل	150	123	26
10	اسماء بدر حسين علي الطايغ	3882	غير متصل	143	114	29
11	فاطمة حسن محمد مالمو	266409	غير متصل	138	103	35
12	فخرية محمد عبد الله حاجوني	3814	غير متصل	126	115	13
13	امينة حميد سلطان محمد	3630	غير متصل	126	110	10

## مثال من إدارة المحتوى الإعلامي بالمجلس الوطني للإعلام



أمثلة لبعض لوحات التحكم لقياس الإنتاجية ضمن العمل عن بعد



## الإجازات

يستحق الموظف الذي يعمل بنظام العمل عن بعد جميع الإجازات المقررة في قانون الموارد البشرية ولائحته التنفيذية.

## النقل

يجوز للجهة نقل الموظف من نظام العمل عن بعد إلى نظام العمل التقليدي أو العكس في ذات الجهة، أو أية جهة أخرى، بناء على مقتضيات مصلحة العمل، وبما يتوافق مع أحكام النقل في قانون الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية ولائحته التنفيذية.

## الترقيات

تسري على الموظف الذي يعمل في نظام العمل عن بعد الترقيات وفق الضوابط والأحكام والشروط الخاصة بالترقيات المقررة في قانون الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية ولائحته التنفيذية بما يتوافق مع نظام إدارة الأداء المعتمد.



## أحكام عامة

على الموظف الذي يعمل بموجب نظام العمل عن بعد أن يتعهد بالالتزام بالآتي:



- توقيع وثيقة السلوك المهني وأخلاقيات المهنة العامة
- توقيع وثيقة سرية المعلومات المرفقة بهذا النظام
- توقيع اتفاقية عدم تشغيل آخرين من الباطن المرفقة بهذا النظام



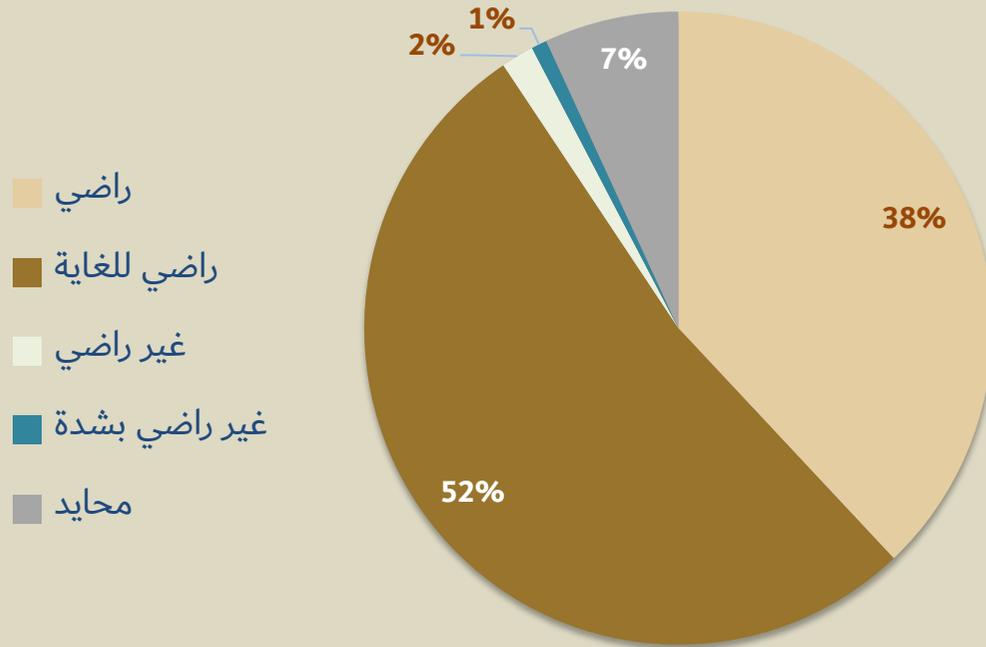
## نتائج استبيان «تطبيق منظومة العمل عن بعد في الجهات الاتحادية»





قامت الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بإطلاق استبيان خاص حول تجربة العمل عن بعد في ظل الظروف الطارئة والإجراءات والتدابير الاحترازية في الحكومة الاتحادية بتاريخ 5 ابريل 2020، وذلك لاستطلاع آراء و مرثيات موظفي الحكومة الاتحادية و دراسة مقترحاتهم بشأن العمل عن بعد، لما فيه تطوير العمل و لضمان استمرارية الأعمال وتقديم الخدمات بالشكل الأمثل

الرضا العام عن تطبيق العمل عن بعد



90% من المشاركين في الاستبيان راضين عن تطبيق منظومة العمل عن بعد في ظل الظروف الطارئة

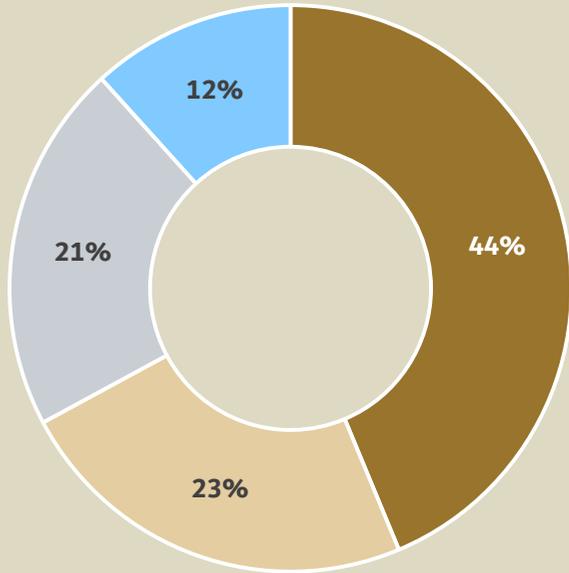
نتائج استبيان العمل عن بعد

عدد المشاركين في الاستبيان في الحكومة الاتحادية 6,327



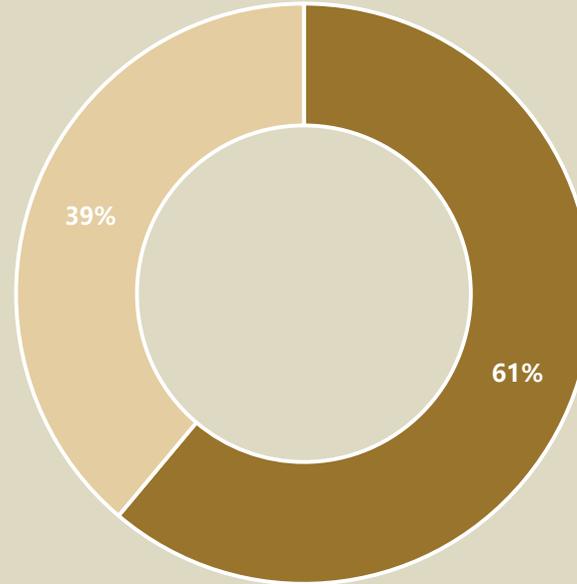
## تحديات تطبيق العمل عن بعد

### أهم التحديات التي واجهها المشاركون في تطبيق العمل عن بعد



- مشاكل تقنية
- تحديات في المكان الذي تؤدي فيه مهام العمل عن بعد (مثل المنزل)
- تحديات لتنفيذ المهام والعمليات والخدمات
- تحديات في التواصل بين الموظفين

### هل واجه المشاركون تحديات في تطبيق العمل عن بعد؟



- نعم
- لا

- أكد **61%** من المشاركين في الاستبيان بأنهم لم يواجهوا أي تحديات في تطبيق العمل عن بعد وأشار **39%** من المشاركين بأنهم واجهوا بعض التحديات تتركز التحديات في المشاكل التقنية بنسبة **44%**



مقترحات لتطوير منظومة  
العمل عن بعد وفق نتائج  
الاستبيان

1 استخدام أنظمة الكترونية و ذكية  
لمتابعة وتوثيق أداء المهام خلال  
فترة العمل عن بعد (أهمية التحول  
رقمي)

2 التحول الالكتروني لجميع الخدمات في  
الجهات الاتحادية

3 توفير الأنظمة التقنية المتعلقة بالأمن  
السيبراني خلال فترة العمل عن بعد

4 إتاحة خيارات العمل المرنة و  
عكسها ضمن أنظمة الموارد  
البشرية الالكترونية

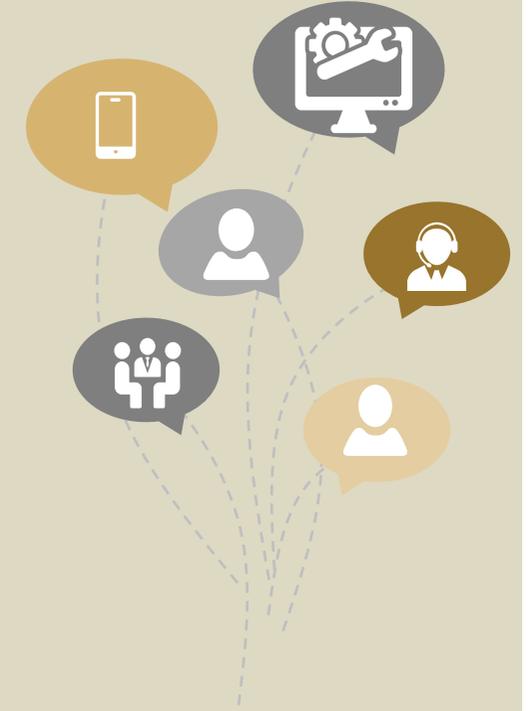
5 تطوير منظومة العمل عن بعد  
بما لا يخل بمبادي تحقيق التوازن  
بين العمل و الحياة الخاصة  
والاجتماعية للموظفين

6 إعادة تأهيل الموظفين للقيام  
بالوظائف التي تتطلب العمل  
عن بعد

7 إتاحة فرصة العمل عن بعد بشكل  
تدريجي للموظفين الذين  
سيتقاعدون خلال 3- 5 سنوات

8 إيجاد آليات لمتابعة الاعمال ضمن  
الوظائف النوعية (الوظائف الاشرافية،  
وظائف اعداد السياسات، الوظائف ذات  
الطبيعة البحثية)

9 تفعيل أنظمة الصحة والسلامة المهنية  
للموظفين خلال فترة العمل عن بعد  
لضمان سلامتهم و صحتهم خلال  
ساعات العمل





## الدليل الاسترشادي لقياس إنتاجية الموظفين وفق نظام العمل عن بعد في الحكومة الاتحادية

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بصدد إعداد دليل يهدف إلى تزويد الوزارات والجهات الاتحادية بأحدث الآليات اللازمة لقياس إنتاجية الموظفين العاملين عن بعد من خلال استخدام الأنظمة الذكية والرقمية المعتمدة في الحكومة الاتحادية.

حيث يتضمن هذا الدليل آليات قياس إنتاجية الموظفين العاملين عن بعد باستخدام الوسائل المختلفة، بالإضافة إلى مؤشرات الأداء وطريقة الحساب التي تمكن إدارات الموارد البشرية من تقديم تقارير دورية عن الإنتاجية وفاعلية العمل عن بعد في الجهات الاتحادية ورفعها بشكل دوري للمسؤولين والجهات المعنية تحقيقاً لتطلعات الحكومة ودعمًا للمرحلة القادمة لحكومة المستقبل.

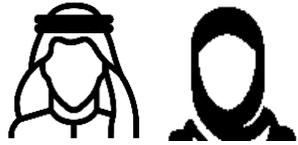


هي الوظائف الأساسية والداعمة والخدمية في الجهة الاتحادية والتي تقدم خدماتها اما للمتعاملين الخارجيين او المتعاملين الداخليين في الجهة، حيث يتم قياس انتاجيتها وفق عدد وجودة الخدمات والمعاملات المنجزة من اجمالي الخدمات أو المعاملات من خلال الأنظمة الرقمية مثل نظام مراكز الاتصال (call center) ونظام إدارة علاقات المتعاملين (CRM) بالإضافة إلى أنظمة قياس الالتزام بالأطر الزمنية ومستوى الخدمة (SLA). مثال: تنفيذ اسعاد المتعاملين في مراكز الاتصال، إداري اسعاد المتعاملين في مراكز الاتصال.



وظائف حكومية  
ذات طبيعة خدمية  
كمية

هي الوظائف الأساسية أو الداعمة والمطلوبة لتنفيذ وتحقيق الأهداف الاستراتيجية والمبادرات التشغيلية الخاصة بالجهة من خلال انجاز المشاريع والمهام والتكليفات المرتبطة بالأهداف الاستراتيجية للجهة وإدارة عملياتها واتخاذ قراراتها .. الخ ، حيث أن هذه الفئة غير معنية بتقديم خدمات مباشرة للجمهور. وتقاس انتاجية هذه الوظائف من خلال أنظمة رقمية وذكية لإدارة الأعمال الرئيسية أو المشاريع في القطاعات الرئيسية والداعمة مثل نظام إدارة الأداء للموظفين في بياناتي ونظام أداء 3 التابع لمكتب رئاسة مجلس الوزراء الموقر وحلول وتطبيقات الكترونية مثل:  
( ..etc . Microsoft Project, share-point, Outlook-tasks, Task manager, Enable )، مثال: مدير مشاريع، خبير، أخصائي، الوظائف القيادية والاشرفية في الوظائف الأساسية والداعمة



وظائف حكومية  
ذات طبيعة نوعية

هي الوظائف التي تتطلب التواجد الشخصي للموظفين لأداء المهام الإدارية والمكتبية والأعمال الميدانية من خلال التواصل المباشر أو القيام بالزيارات الميدانية أو التواجد في مقر العمل نظراً لطبيعة المهام التطبيقية/الميدانية التي يقومون بها، كما لا تتطلب استخدام الأنظمة الرقمية بشكل مباشر لإنجاز مهامها الوظيفية، مثال: مفتش عمل، موظفي الاستقبال الخ.



وظائف حكومية ميدانية  
(تتطلب التواجد في مقر  
العمل أو الميدان)



- تعتبر الأنظمة الرقمية والذكية هي ركيزة لضمان استمرارية عمل الموظفين عن بعد، والتي توفر الكثير من الوقت والجهد للموظفين العاملين عن بعد، كما تضمن نجاح عملية قياس إنتاجية الموظفين.
- تساهم الأنظمة الرقمية والذكية في قياس كافة المؤشرات الخاصة بمعدل الإنتاجية خلال فترة العمل عن بعد، كما أن هذه الأنظمة ستشكل نقلة نوعية في مجال الآليات المتبعة لقياس مستوى الإنتاجية للموظفين العاملين في الجهات الاتحادية أثناء فترة العمل عن بعد مع تدخل بشري محدود لضمان مصداقية حوكمة النتائج.
- كما تضمن الأنظمة الرقمية والذكية كفاءة وجودة كافة المعاملات والإجراءات الحكومية المقدمة من خلال الخدمات المعتمدة في الجهات والتي تمكن الحكومة الاتحادية من تأسيس قاعدة بيانات موحدة تشمل كافة المؤشرات من حيث قياس الإنتاجية وقياس جودة مخرجات العمل، ومن شأنه السعي لتطبيق أحدث التقنيات التي تقيس جودة وكفاءة الإنتاجية وأتمتة العمليات من خلال الذكاء الاصطناعي.

### نظام " ممكن "

#### (AI Powered Productivity Measurement Solution)

- النظام الرئيسي لقياس الإنتاجية ممكن وهو نظام رقمي ذكي مدعم بتقنيات الذكاء الاصطناعي حيث يقيس إنتاجية الجهات وفق خوارزميات ويهدف إلى تسهيل واختصار وقت متابعة إنتاجية الجهات ودقة البيانات، حيث يوفر تقارير الإنتاجية على مستوى: الجهة و على مستوى الإدارة المعنية و على مستوى الموظف
- يتميز النظام بالتالي:
    - تحليل الإنتاجية ( Productivity Analysis )
    - التوصيات للقيادة ( Leadership Recommender )
    - تخصيص المهام ( Task Allocator )
    - ملخصات تنفيذية للإنتاجية ( Executive Productivity Insights )
    - نتائج آنية للإنتاجية ( Real-Time Multidimensional Productivity Score )
  - يقيس النظام العناصر التالية:
    - الالتزام (Adherence): يُظهر الالتزام مدى قرب الموظفين من أداء المهام إلى الوقت المثالي (يظهر الالتزام العالي أن العمل يتم بكفاءة)
    - الكمية (Volume): حجم هو مؤشر على مقدار العمل الذي يتم القيام به في يوم العمل
    - الاستمرارية (Consistency): يجيب الاتساق على السؤال عما إذا كان الموظفون يعملون بنفس الطريقة في كل مرة أم أن الأنماط تتغير في كثير من الأحيان؟ (الاتساق العالي يعني انخفاض التباين)
    - تأثير الجودة (Quality Impact): يقيس تأثير الجودة إجابة السؤال ما هو تأثير جودة الموظفين على الجهة؟

من الأنظمة الداعمة لنظام ممكن نظام إدارة علاقات المتعاملين (CRM) بالإضافة إلى أنظمة قياس الالتزام بالأطر الزمنية ومستوى الخدمة (SLA)



• تنقسم مؤشرات قياس إنتاجية الموظفين العاملين عن بعد إلى 3 مؤشرات وهي على النحو التالي:

1 مؤشر قياس كفاءة موظفي خدمة المتعاملين

1

2 مؤشر قياس إنتاجية وكفاءة مستوى الخدمة لموظفي الخدمات المساندة

2

3 مؤشر قياس إنتاجية وكفاءة الموظفين في الوظائف ذات الطبيعة النوعية

3



1 لا بد من الجهات الاتحادية تبني منظومة رقمية الالكترونية و تطوير اليات قياس الإنتاجية بشكل الالكتروني داخل الجهة

2 العمل على دراسة تحديد الوظائف التي تم ذكرها في نظام العمل عن بعد وفق المعايير المذكورة

3 التنسيق مع الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية للاعتماد على قائمة الوظائف التي تعمل عن بعد

4 نشر ثقافة قياس الإنتاجية و شرح الليات و مؤشرات قياس الانتاجية



مركز الاتصال الموحد  
Call Center  
600525524



وسائل التواصل الاجتماعي  
Social Media  
@FAHR\_UAE



«حمد»  
المساعد الافتراضي للمتعاملين  
"HAMAD"  
The Virtual Assistant For FAHR Customers



نظام إسعاد المتعاملين  
«عبر موقع الهيئة الإلكتروني»  
Customer Happiness System  
www.fahr.gov.ae

التطبيق الذكي  
FAHR  
Smart Application



نظام إدارة معلومات الموارد البشرية  
في الحكومة الاتحادية  
The HR Management Information System

بياناتي  
Bayanati



## هيئة اتحادية | Federal Authority

