

دليل عملي

لتدبير مرحلة ما بعد حالة الطوارئ الصحية بالمرافق العمومية

فيروس كورونا - كوفيد 19



3	توطئة
4	الجزء الأول: الأهداف والمقاربة المعتمدة
5	1. أهم المحطات
6	2. المقاربة المعتمدة
7	3. الأهداف
8	4. برمجة الرجوع إلى العمل بالإدارة
9	الجزء الثاني: تخطيط وتنظيم العمل
10	1. نظام الحكامة
14	2. برنامج عمل تفعيل المهام والخدمات
15	3. آليات العمل لتفعيل المهام والخدمات
17	الجزء الثالث: الإجراءات والتدابير الوقائية
19	1. الإجراءات المتعلقة بالإدارة
34	2. الإجراءات المتعلقة بالموظف
43	3. الإجراءات المتعلقة بالمرتفق

في إطار سلسلة الإجراءات الحكومية المتخذة للحد من خطر انتشار كورونا - كوفيد 19، ومواكبة منها لمرحلة ما بعد الحجر الصحي والرجوع التدريجي للأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والإدارية، وضمانا لاستمرارية خدمات المرافق العمومية، في ظروف تحافظ على صحة وسلامة العاملين بالإدارات العمومية والجماعات الترابية والمؤسسات والمقاولات العمومية والمرتفقين، وتقيهم من خطر الإصابة بهذا الوباء المعدي، فإن المرافق العمومية بكل أصنافها، على الصعيد المركزي والجهوي والإقليمي والمحلي، مطالبة بمواصلة اتخاذ وتعزيز التدابير الاحترازية والوقائية، وكذا الإجراءات التحسيسية الموصى بها من طرف السلطات المختصة لتفادي تفشي هذا الوباء بين العاملين بهذه المرافق أو بين هؤلاء العاملين والمرتفقين، وذلك باعتماد مجموعة من الإجراءات والتدابير التي يتعين اعتمادها وتعميمها والعمل بها بشكل منتظم على مستوى مختلف المرافق المذكورة.

ولهذه الغاية، تم إعداد هذا الدليل لمواكبة الإدارات العمومية والجماعات الترابية والمؤسسات والمقاولات العمومية والعاملين بهذه المرافق، في كيفية تدبير المراحل المستقبلية وإجراء التعاملات الإدارية والخدمات العمومية المقدمة، حيث يتضمن مجموعة من التوجيهات والتدابير التي يجب الالتزام بها من طرف كل من الإدارة والموظف والمرتفق.

ويمكن لكل مرفق عمومي على حدة إصدار دليل خاص به حول تفعيل الإجراءات الوقائية والاحترازية حسب خصوصياته، وكذا حسب طبيعة الأنشطة والمجالات التي يؤطرها، مع العلم أن هذه الإجراءات والتدابير تبقى قابلة للملاءمة حسب تطور الوضعية الوبائية ببلادنا.

المقارنة والأهداف

الجزء الأول

تذكير بأهم المحطات

منذ الإعلان عن تسجيل أول حالة إصابة بفيروس كورونا المستجد، عملت السلطات العمومية على اتخاذ سلسلة من التدابير الاحترازية والوقائية تهتم كل المرافق بما فيها الإدارة، يمكن استعراض أهمها في:

إعلان تمديد
حالة الطوارئ
الصحية (1)

إصدار منشور حول
الخدمات الرقمية
للمراسلات الإدارية

إصدار منشور حول
التدابير الوقائية بمختلف
المرافق العمومية

تسجيل أول حالة
إصابة بالفيروس

18 ماي



18 أبريل



15 أبريل



1 أبريل

20 مارس



16 مارس

11 مارس



2 مارس

إعلان تمديد حالة
الطوارئ الصحية (2)

إصدار منشور في
شأن العمل عن بعد

إعلان حالة الطوارئ
الصحية

إحداث لجنة اليقظة
الاقتصادية

بغاية تحقيق الأهداف المحددة بهذا الدليل، تم اعتماد مقارنة تشاركية تأخذ بعين الاعتبار مراعاة خصوصيات كل مرفق، بالإضافة إلى استهداف المعنيين بالسيطرة على هذا الوباء، فضلا عن اعتماد مختلف الوسائل المتاحة خاصة التكنولوجية منها، حيث تم :

- اعتماد الرفع التدريجي لحالة الطوارئ الصحية؛
- التنسيق بين جميع القطاعات الوزارية؛
- اتخاذ تدابير تعتمد الأساليب الحديثة في العمل؛
- ترسيخ نظام "العمل عن بعد" كآلية أساسية للعمل ضمانا لاستمرارية عمل المرافق العمومية؛
- استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
- الاستهداف، من خلال تصنيف التدابير بين ما يهم "الإدارة" و"الموظف" و"المرتفق"؛
- اعتماد حملة تواصلية وتحسيسية ناجعة للحد من الوباء.

نظرا للتأثيرات التي نتجت عن انتشار وباء كورونا - كوفيد 19، والتدابير التي اتخذت من طرف السلطات العمومية لتجاوز آثار هذا الوباء، فإن الرجوع التدريجي للعمل بالمرافق العمومية يستدعي وضع برامج عمل قطاعية خاصة بكل مرفق عمومي، مع التقييد بالتدابير الوقائية والاحترازية المضمنة بهذا الدليل والخاصة بكل من الإدارة والموظف والمرتفق، وذلك بغاية تحقيق الأهداف التالية:

- تأمين استمرارية الخدمات العمومية في ظروف تضمن سلامة الموظفين والمرتفقين في هذه الظروف الاستثنائية؛
- ضمان مواكبة الإدارة لاسترجاع حركة الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية؛
- التخطيط للعودة التدريجية للعمل وتدابير المخاطر المحتملة لوباء كورونا- كوفيد 19 وفق نظام حكامه مضبوط؛
- الحد من انتشار وباء كورونا- كوفيد 19 بالمرافق العمومية من خلال التقييد بالتدابير الاحترازية والوقائية؛
- إنجاز المهام وتقديم خدمات المرافق العمومية بنجاعة وفعالية أكبر مع اعتماد نظام يسمح بالمرونة في العمل.

برمجة الرجوع إلى العمل بالإدارة

كيف سيتم الرجوع إلى العمل بشكل طبيعي بالإدارة؟

إن السيطرة على وباء كورونا - كوفيد 19 يقتضي اتخاذ إجراءات وتدابير تعتمد منطق التدرج والاحتراز بحسب تطور انتشار الوباء، وذلك من خلال استهداف في مرحلة أولى المهام والخدمات الضرورية الكفيلة بتحريك عجلة الاقتصاد الوطني من جديد وتقديم الخدمات العمومية الضرورية بالنسبة للمرتفق، ثم في مرحلة ثانية وثالثة تفعيل باقي المهام والخدمات بشكل تدريجي، حسب طبيعة وخصوصيات كل مرفق عمومي، بشكل يضمن الرجوع الطبيعي لعمل المرافق العمومية وحركية الاقتصاد الوطني:



تخطيط وتنظيم العمل

الجزء الثاني

تخطيط وتنظيم العمل

ما الذي يجب القيام به قبل الرجوع إلى العمل بشكل طبيعي بالإدارة؟

وضع نظام للحكمة

تشكيل لجنة داخلية

تسهر على تطبيق التعليمات والتدابير الاحترازية وتعيين المسؤول المباشر.



عقد اجتماعات دورية

لتتبع تفعيل التدابير المبرمجة ومواجهة التي قد تنتج عنها.



نظام الحكمة

وضع برنامج عمل

يتضمن تحديد أولويات المهام وخدمات وإجراءات التفعيل، وكذا التدابير الوقائية، ووضع مخطط تواصل للتوعية الصحية



إعداد تقرير دوري

عن الوضعية الصحية بالإدارة والإجراءات المتخذة وتقييمها



تخطيط وتنظيم العمل

ما الذي يجب القيام به قبل الرجوع إلى العمل بشكل طبيعي بالإدارة؟

مراحل التنفيذ



ما الذي يجب القيام به قبل الرجوع إلى العمل بشكل طبيعي بالإدارة؟

مضامين مراحل التنفيذ

تأليف لجنة داخلية مكونة من مسؤولين عن:

- الوحدات المكلفة بتدبير الموارد البشرية والمالية
- الوحدات المكلفة بالشؤون العامة واللوجستية
- الوحدات المكلفة بالتواصل
- الوحدات المكلفة بالتخطيط والبرمجة

إنشاء فريق عمل ميداني

تجهيز وتهيئة أماكن العمل قبل رفع الحجر الصحي على مستوى:

- المقرات الإدارية
- مكاتب العاملين بالمرافق العمومية
- فضاءات استقبال المرتفقين

وضع مخططات للتواصل تهم العاملين والمرتفقين

دليل عملي لتدبير مرحلة ما بعد حالة الطوارئ الصحية بالمرافق العمومية

وضع برنامج عمل لتفعيل المهام والخدمات

- تحديد المهام والخدمات ذات الأولوية،
- تحديد آليات العمل المناسبة لكل وظيفة (عن بعد أو بالحضور أو بالتناوب...) ولائحة الموظفين المعنيين،
- تحديد لائحة الموظفين للعمل في إطار المداومة.

تنفيذ برنامج العمل وتتبع التنفيذ والتقييم

- تتبع تنفيذ برنامج العمل
- التقييم والتطوير المستمر
- إعداد تقارير دورية وتوجيهها إلى قطاع إصلاح الإدارة

تحسين وملاءمة برنامج العمل بناء على تطور الوضعية

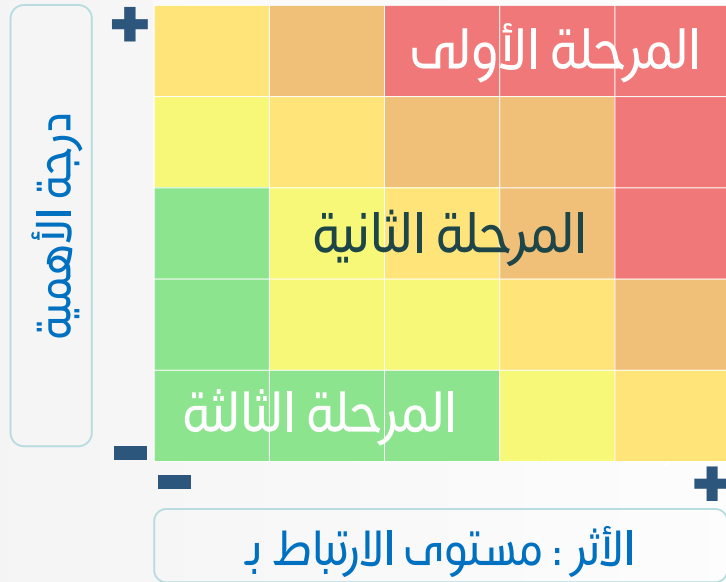


تخطيط وتنظيم العمل

كيف يتم تفعيل منهجية الرفع التدريجي؟

تحديد المهام والخدمات ذات الأولوية

1- يجب على المرافق العمومية العمل على تصنيف المهام والخدمات الأساسية تبعاً لأهميتها ولمستوى ارتباطها بـ :



- باقي الأنشطة الاقتصادية الأخرى.

- المصالح الأساسية للمرتفقين

- الخدمات الأخرى ذات الصلة بها

2- يمكن تصنيف المهام والخدمات إلى ثلاثة مستويات حسب الأهمية ودرجة الارتباط:

- المهام والخدمات ذات الأولوية I (المرحلة الأولى)؛
- المهام والخدمات ذات الأولوية II (المرحلة الثانية)؛
- المهام والخدمات ذات الأولوية III (المرحلة الثالثة).

3- إشراك الفاعلين المعنيين لتدارس التدابير المناسبة لاستئناف الأنشطة وفقاً للتوجهات الإستراتيجية للدولة

في التعاطي مع جائحة كورونا - كوفيد 19 وقرارات لجنة اليقظة الاقتصادية والجهات الصحية المختصة؛

دليل عملي لتدبير مرحلة ما بعد حالة الطوارئ الصحية بالمرافق العمومية

تخطيط وتنظيم العمل

كيف يتم تفعيل منهجية الرفع التدريجي؟

وضع برنامج عمل لتفعيل المهام والخدمات

بناء على الأولويات المحددة على ضوء تصنيف المهام والخدمات حسب الأثر والأهمية، يتعين وضع برمجة زمنية حسب المراحل لتفعيل المهام والخدمات مع تحديد المصالح المعنية بذلك والوظائف الضرورية،

يتم تحديد المصالح المعنية بإنجاز المهام والخدمات على المستوى المركزي، والجهوي، والإقليمي والترابي.

وظائف الدعم	الوظائف المطلوبة	المصالح المعنية	المهام والخدمات	المرحلة
			المهمة والخدمة 1	المرحلة الأولى
			المهمة والخدمة 2	
			المهمة والخدمة 3	
			المرحلة الثانية
			المهمة والخدمة 4	
			المهمة والخدمة 5	
			المهمة والخدمة 6	
			المرحلة الثالثة
			المهمة والخدمة 7	
			المهمة والخدمة 8	
			المهمة والخدمة 9	
			

تخطيط وتنظيم العمل

كيف يتم تفعيل منهجية الرفع التدريجي؟

تحديد آلية العمل المناسبة لإنجاز المهام والخدمات من طرف العاملين

المرحلة	المهام والخدمات	العمل بمقرات العمل	العمل بنظام التناوب	العمل عن بعد	العمل بالمدائمة
المرحلة الأولى	المهمة والخدمة 1				
	المهمة والخدمة 2				
	المهمة والخدمة 3				
المرحلة الثانية	المهمة والخدمة 4				
	المهمة والخدمة 5				
	المهمة والخدمة 6				
المرحلة الثالثة	المهمة والخدمة 7				
	المهمة والخدمة 8				
	المهمة والخدمة 9				

يتم على هذا المستوى اختيار الأسلوب المناسب للعمل لتنفيذ المهام والخدمات المحددة بالمرحلة السابقة، وذلك من خلال اعتماد أساليب العمل التالية:

- العمل بمقرات العمل وفق التوقيت الرسمي،
- العمل بنظام التناوب حسب الأفواج،
- العمل عن بعد،
- العمل بالمدائمة.

دليل عملي لتدبير مرحلة ما بعد حالة الطوارئ الصحية بالمرافق العمومية

تخطيط وتنظيم العمل

كيف يتم تفعيل منهجية الرفع التدريجي؟

تحديد آلية العمل المناسبة لإنجاز المهام والخدمات من طرف العاملين

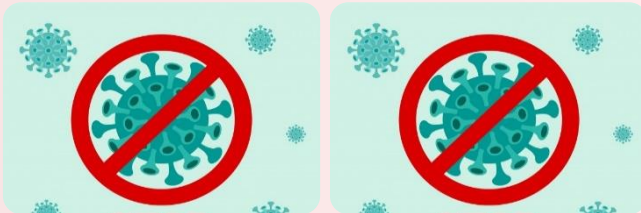
يجب الأخذ بعين الاعتبار الحالات التالية في تنفيذ المهام والخدمات :



■ توظيف الموارد البشرية المتوفرة في إنجاز الخدمات والمهام ذات الأولوية



■ تمكين النساء الحوامل والعاملين المصابين بمرض مزمن أو ضعف جهاز المناعة أو الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، من الاستفادة من تسهيلات تراعي خصوصيات حالتهم الصحية، بعد موافقة الإدارة المعنية،



■ الأشخاص الذين سبق إصابتهم بالفيروس أو مخالطتهم أو القاطنين في أماكن البؤر التي انتشر فيها الفيروس بعد موافقة الإدارة والسلطات الصحية المعنية.

الجزء الثالث

الإجراءات والتدابير الوقائية

الإجراءات والتدابير



المرتفق
ص 43



الموظف
ص 34



الإدارة
ص 19

الإجراءات المتعلقة بالإدارة



الإدارة

1

كيف يتم تنظيم ولوج الموظفين للإدارة؟



01 وضع أجهزة قياس درجة الحرارة

تُوضع عند بوابة الدخول والخروج، وفي حالة وجود أكثر من بوابة، يفضل استخدام البوابة الرئيسية وغلق الأخرى لا يسمح للموظفين الذين تتجاوز درجة حرارتهم الولوج إلى مقرات العمل



02 مراعاة التباعد الاجتماعي

عند الولوج، يجب أن يقف الموظفون بشكل منتظم لقياس درجة الحرارة مع حفظ مسافة متر واحد على الأقل بين كل موظف، مع إجبارية استعمال الكمامة، استعمال البطاقة الإلكترونية عند تسجيل الحضور

03 تخصيص قاعة الانتظار

يجب أن تكون منطقة قياس درجة الحرارة على بعد متر ونصف من منطقة الانتظار

04 التعقيم

تطهير اليدين والأحذية عند الدخول

08 التتبع

المتابعة اليومية للحالة الصحية للمصاب قبل التحاقه بالعمل

07 طلب المساعدة الطبية

الاتصال عند الحاجة بالرقم "ألو 141 للمساعدة الطبية الاستعجالية" أو خدمة "ألو اليقظة الوبائية" 0801004747 من أجل تقديم معلومات حول فيروس كورونا - كوفيد 19.

06 قاعة العزل

يتم عزل الموظفون الذين تتجاوز درجة حرارتهم 37.3° بصورة مؤقتة.



05 موظفو الاستقبال

تأهيل المكلفين بالاستقبال بالتدابير الوقائية في علاقتهم مع الوافدين على الإدارة، تسجيل بيانات المرتفقين والعاملين بالإدارة

ما هي التدابير الوقائية الواجب القيام بها بالإدارة؟

تعقيم جميع مقرات العمل

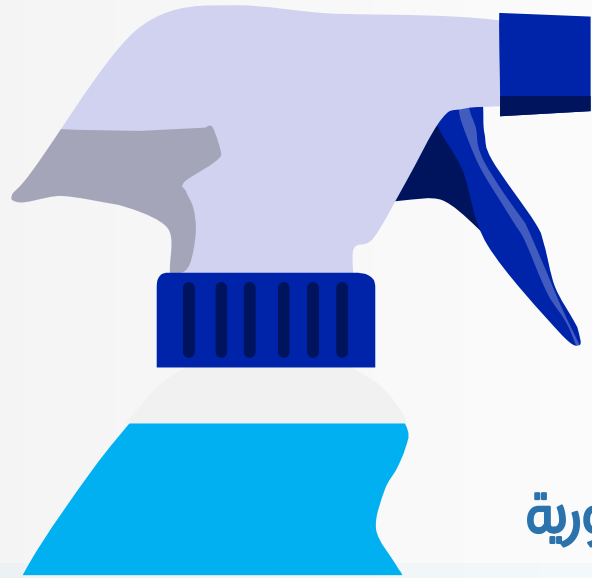
- تعقيم جميع فضاءات الإدارة بما في ذلك مكاتب العمل وقاعات الاجتماعات والمصاعد وقاعات الصلاة والمقاصف والمرافق الصحية وسيارات الدولة، لاسيما تلك المخصصة للنقل الجماعي للموظفين قبل استئناف العمل،
- إجراء عملية التعقيم بشكل منتظم،
- التنسيق مع المصالح العمومية المختصة أو التعاقد مع شركات مؤهلة في مجال التعقيم.



ما هي التدابير الوقائية الواجب القيام بها بالإدارة ؟

توفير التجهيزات الصحية

وضع كميات مناسبة من الكمامات الطبية، وأجهزة قياس الحرارة، والمطهرات، والمناديل الورقية، ومعقمات الأحذية، وأكياس النفايات وحوايات آمنة للتخلص من النفايات والمعدات الأخرى اللازمة للوقاية من فيروس كورونا - كوفيد 19 والتي تستجيب للمواصفات المعتمدة.



تهيئة بعض المرافق الضرورية

- توفير غرف احتياطية لعزل الموظفين عند الضرورة،
- تخصيص مستودعات لتخزين المطهرات ومستلزمات التعقيم والحماية،
- إعادة توزيع الموظفين على المكاتب للتخفيف من عدد الموظفين بكل مكتب،
- احترام الحد الأدنى الذي يعادل مساحة 4 أمتار مربعة لكل موظف

التنسيق فيما بين الإدارات لتوفير واقتناء التجهيزات الصحية بالكميات المناسبة وفي احترام تام للمواصفات المطلوبة بتنسيق مع المصالح المعنية،



كيف يجب تنظيم العمل الداخلي بالإدارة ؟

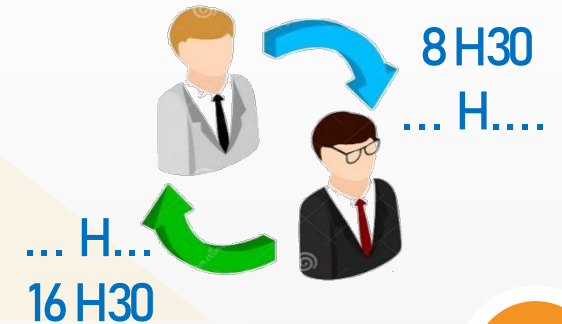
إنجاز المهام



■ تحديد وتوزيع الأنشطة والمهام حسب طبيعة وخصوصية كل مرفق:

- تمكين العاملين بالمرافق العمومية الذين لا تقتضي طبيعة عملهم ضرورة حضورهم إلى مقرات الإدارة، من العمل عن بعد كقاعدة أساسية،
- تخصيص وتوفير آليات العمل المناسبة من وسائل لوجستية وتجهيزات وأنظمة معلوماتية،
- وضع أنظمة معلوماتية تضمن تتبع إنجاز المهام عن بعد.

◀ تنظيم عملية التناوب، عند الاقتضاء، في الحضور بين العاملين بالمرافق العمومية الذين يقومون بنفس المهام في نفس المصالح، حسب الأسلوب الأنسب بكل حالة، دون أن يؤثر ذلك سلبا على السير العادي للمرافق العمومية؛



- الحرص على أن يظل الموظف الذي يعمل عن بعد في وضعية تسمح للإدارة بالاتصال به (عدم إغلاق الهاتف، الاطلاع بشكل مستمر على البريد الإلكتروني...).
- وضع برنامج متعدد الأوقات للدخول والخروج من الإدارة لتفادي أوقات الدروة والحد من الاكتظاظ داخل الإدارة وبوسائل النقل.



كيف يجب تنظيم العمل الداخلي بالإدارة ؟

إنجاز المهام



◀ تمكين النساء الحوامل والعاملين المصابين بمرض مزمن أو ضعف جهاز المناعة والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، من الاستفادة من تسهيلات تراعي خصوصيات حالتهم الصحية، بعد موافقة الإدارة المعنية؛

◀ تقديم تسهيلات للعاملين بالمرافق العمومية أولياء أمور أطفال (أمهات أو آباء أو متكفلون) المتمدرسين في الحضانه والتعليم الأولي والابتدائي، من أجل تمكينهم من مواكبتهم في متابعة دروسهم عن بعد خلال فترة الدراسة؛

كيف يجب تنظيم العمل الداخلي بالإدارة ؟

الموارد البشرية

يمكن الاستئناف **التدريجي** حسب كل مرحلة من المراحل المحددة
ببرنامج العمل وتبعاً لوضعية تطور الوباء لتنظيم العمليات المتعلقة بـ:

◀ اجتماعات تدبير الموارد البشرية، اللجنة القطاعية...

◀ امتحانات الكفاءة المهنية،

◀ دورات التكوين،

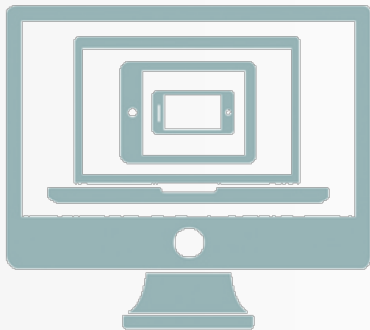
◀ اجتماعات اللجان المتساوية الأعضاء،

◀ المقابلات الانتقائية المتعلقة بالمناصب العليا ومناصب

المسؤولية.

مع الحرص
على

استعمال تكنولوجيا
المعلومات إلى الحد
الأقصى لتنظيم هذه
العمليات



كيف يجب تنظيم العمل الداخلي بالإدارة ؟

التعاملات الإدارية

التقليص إلى الحد الأدنى من تداول وتبادل الوثائق الورقية

من خلال استعمال الأدوات الأساسية التالية الموضوعة رهن إشارة الإدارات

الخدمة الإلكترونية الحامل الإلكتروني Parapheur électronique

- تمكن الإدارات المنخرطة في هذه الخدمة من:
- التجريد المادي لمختلف الوثائق الإدارية،
- التوقيع الإلكتروني على الوثائق الإدارية،
- إدارة سير العمل Gestion des Workflows.

الخدمة الإلكترونية للمراسلات الإدارية

تمكن الإدارات في تعاملها فيما بينها، من تدبير المراسلات الواردة والصادرة منها وكذا المراسلات ما بين مصالحها الداخلية، على الصعيد المركزي واللامركز.

بوابة مكتب الضبط الرقمي للمراسلات الإدارية

تمكن الإدارات والمرتفقين على حد سواء من إيداع مراسلاتهم عن بعد لدى الإدارات المعنية مقابل وصل رقمي بتأكيد الاستلام

اعتماد التبادل الإلكتروني للمعلومات بين الإدارات - وضع منظومات للعمل التشاركي

كيف يجب تقديم الخدمات العمومية؟

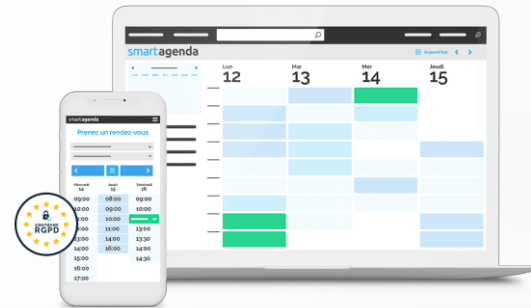
توفير المعلومات عبر جميع وسائل التواصل المتاحة والملائمة (الهاتف، البريد الإلكتروني، مراكز الاتصال والتوجيه، البوابات المتاحة...) للحد من توافد المرتفقين على مصالح الإدارة والتعريف بها وإشهارها للعموم

العمل قدر الإمكان على توفير الخدمات الإدارية، المقدمة للمرتفقين، على الخط والتعريف بها وإشهارها للعموم



تعميم نظام التوقيع الإلكتروني

تعميم نظام أخذ المواعيد عبر الخط



في الحالات الضرورية: تنظيم عمليات استقبال المرتفقين مع الاحترام الصارم للتدابير الوقائية الصادرة عن السلطات المختصة؛

تنظيم مداومات بالنسبة للمرافق العمومية التي تقدم الخدمات الحيوية؛

كيف يجب تدبير التجمعات بالإدارة ؟



يجب تجنب تنظيم الأنشطة التي تتطلب تجمعات كبيرة، باستثناء حالات الضرورة، وفي هذه الحالة يجب اتباع الإجراءات الوقائية، والتقليل من أعداد المشاركين في هذه الأنشطة.



■ يُنصح بتنظيم الاجتماعات والمؤتمرات باستخدام الفيديو أو الهواتف أو أي وسيلة أخرى عن طريق الإنترنت،

■ وفي حالة تنظيم هذه التجمعات بشكل حضوري، يجب اتخاذ الاحتياطات التالية:

◀ التأكد من الحالة الصحية لكل موظف قبل حضوره إلى الاجتماع،

(فحص درجة الحرارة، توفير كميات مناسبة من الكمامات والمطهرات والأدوات الأخرى اللازمة).

◀ الحفاظ على مسافة متر واحد على الأقل بين كل مقعد وآخر،

◀ تعقيم قاعات الاجتماعات قبل وبعد الاجتماع، والانتباه إلى التهوية الجيدة للمكان،

◀ التقليل قدر المستطاع من مدة الاجتماع ، وزيادة مدة الاستراحة بين الاجتماعين، وتهوية المكان أثناء فترة

الاستراحة،

◀ ضبط البيانات الخاصة بالمشاركين وأعدادهم



ما العمل بالنسبة للمهمات خارج الإدارة ؟

- ضبط إصدار أوامر القيام بمأموريات **داخل وخارج** التراب الوطني، وحصر المأموريات داخل التراب الوطني إلا عند الضرورة، من أجل تقليص تنقل العاملين بالمرافق العمومية، وذلك في انسجام تام مع التدابير التدريجية لرفع حالة الطوارئ الصحية،
- اعتماد التكنولوجيات الحديثة للتواصل من أجل التقليص من عدد المأموريات بالداخل والخارج، بحيث **تصبح استثناء وليس القاعدة**،
- الحث على تأجيل القيام بالمأموريات خارج التراب الوطني واعتماد التواصل عن بعد.

يجب عزل العاملين بالمرافق العمومية بعد عودتهم من المأموريات بالخارج، في حالة السماح بها، والتأكد من خلوصهم من الفيروس



كيف يتم تنظيم خدمات المقصف الداخلي للإدارة ؟



■ الحرص قدر المستطاع على إحضار وجبة الغذاء من المنزل أو طلب الوجبات المحمولة إلى المكتب. **في حالة تناول وجبة الغذاء بالمقصف، يجب:**

- تجنب ساعة الذروة، والحفاظ على مسافة متر واحد على الأقل بين الموظفين لتجنب الرذاذ الناتج عن العطس والسعال،
- توسيع عدد ساعات تقديم وجبات المقصف،
- توزيع الموظفين إلى مجموعات، بحيث تستلم كل مجموعة وجبتها واحدة تلو الأخرى لتجنب الازدحام،
- يُفضل وضع الوجبات في علب منفصلة وتوزيعها على الموظفين بمكاتبهم لتجنب تجمعهم معًا،
- التأكد من تنظيف وتطهير أدوات الطعام بصورة منتظمة ومتكررة،
- استخدام أدوات طعام للاستعمال مرة واحدة، إذا كانت المطهرات غير متاحة،
- مراقبة وتتبع المتعهد المسؤول عن خدمات المقصف في شأن مدى احترام الإجراءات الوقائية المعمول بها.



كيف يجب تنظيم النقل الجماعي للموظفين؟

ينصح متى أمكن ذلك استعمال السيارات الشخصية للموظفين

تنظيم عدة رحلات لحافلات نقل الموظفين والمستخدمين، وذلك احتراماً لقواعد السلامة الصحية،

مراجعة تنظيم أوقات الرحلات لتفادي الازدحام،

- قياس درجة الحرارة قبل الصعود إلى الحافلة وتسجيل الركاب مع التاريخ،
- تنظيم جلوس الموظفين بالحافلات بحيث يراعى المسافة اللازمة للحماية،
- جلوس شخص واحد بالمقعد وجلوس الموالي بالمقعد المعاكس،
- تجنب لمس أسطح الحافلة والمقايض ما أمكن ذلك،
- تعقيم الحافلات بشكل مستمر قبل وبعد الاستعمال،
- تقييد السائق بالتدابير الوقائية.



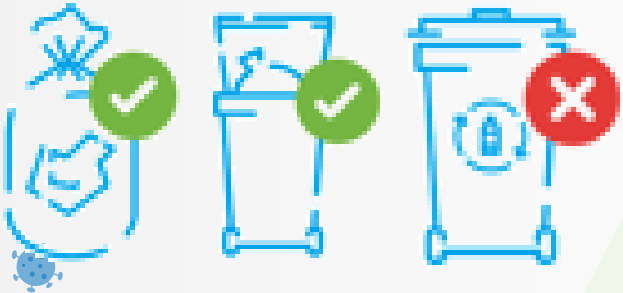
كيف يجب التعامل مع النفايات ؟



يجب اتخاذ الاحتياطات التالية عند التعامل مع النفايات:



- وضع حاويات القمامة المغلقة بكل ممرات البنايات الخاصة بالمرافق العمومية،
- توفير مراكز ونقاط جمع النفايات الناتجة عن التدابير الإجرائية لمواجهة وباء كورونا - كوفيد 19 خاصة المناديل الورقية والكمادات والقفازات المستعملة،
- وضع المناديل الورقية والكمادات والقفازات المستعملة في كيس خاص،
- إحكام غلق القمامات،
- القيام بعمليات التوعية وتكوين الموظفين وعمال النظافة التابعين للإدارة،
- تجنب وضع النفايات الناتجة عن التدابير الإجرائية لمواجهة وباء كورونا - كوفيد 19 في الحاويات التي تحتوي على مواد قابلة لإعادة التدوير،
- إعداد مسطرة خاصة لتدبير هذه النفايات



الإجراءات المتعلقة بالموظف



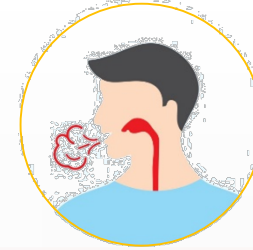
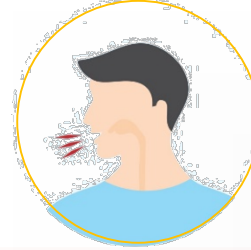
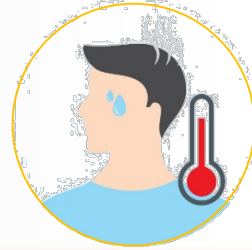
الموظف

2

ما الواجب القيام به قبل التوجه إلى مقر العمل؟

1

يجب قياس درجة الحرارة والتأكد من عدم ظهور أية أعراض للفيروس مثل ارتفاع درجة الحرارة والسعال الجاف والأعراض الأخرى.



2

- تفادي الحضور في حالة ظهور أعراض الفيروس أو الاتصال بأشخاص مصابين أو تظهر عليهم أعراض الفيروس، أو التواجد في مكان يعتبر بؤرة من بؤر الوباء، أو عند العودة من إحدى المأموريات بالخارج للوقاية من انتشار الفيروس.
- إخبار الإدارة في حالة الشك في الإصابة بالفيروس، والاتصال بالسلطات الصحية المختصة.



ما الواجب القيام به قبل التوجه إلى مقر إلى العمل؟

ارتداء الكمامة الطبية وفق الكيفية التالية:

3



فرك اليدين بمعقم أو
غسلهم بالماء والصابون بعد
الانتهاء من وضع الكمامة



تجنب لمس الكمامة
أثناء استعمالها



وضع الكمامة على الأنف
والفم والتأكد من أنها
تغطيها تماماً



التأكد من أن الكمامة
غير ممزقة أو مثقوبة

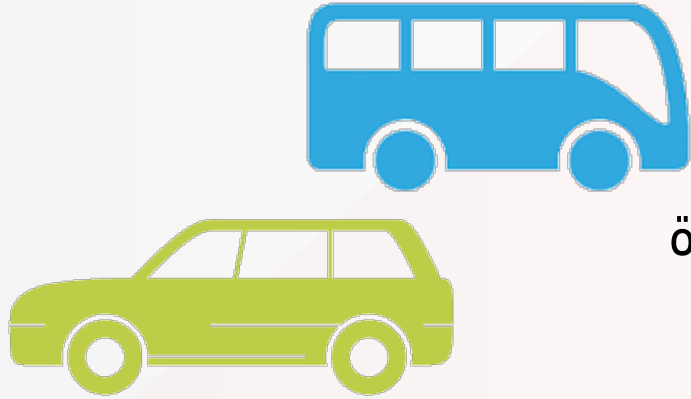


فرك اليدين بمعقم
أو غسلهما بالماء
والصابون جيداً

ما الواجب القيام به عند التنقل؟

4

استخدام المواصلات العامة بأقل صورة ممكنة.

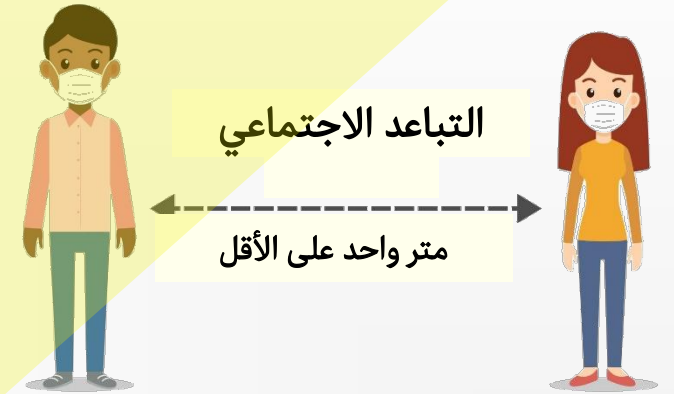


- إذا كانت المسافة قصيرة، فإنه يُفضل المشي، أو ركوب الدراجة، أو القيادة الذاتية.

- ارتداء الكمامة الطبية، وتجنب لمس الأسطح والأشياء في الحافلة.

- الحفاظ على مسافة متر واحد على الأقل مع الآخرين وفتح نوافذ الحافلة

كلما كان ذلك ممكناً.



ما الواجب فعله عند ركوب المصعد الكهربائي؟

ينصح باستخدام الدّرج إذا كان المكتب في طابق منخفض بدل المصعد.

5

في حالة استعمال المصعد، يجب:

1. تجنب لمس أزرار المصعد بدون حائل إذا كان المكتب في طابق عالٍ،
2. الحفاظ على مسافة مناسبة بين مستعملي المصعد،
3. احترام العدد المحدد من طرف الإدارة بالنسبة لمستعملي المصعد،
4. استخدام المناديل الورقية الموضوعة جانب باب المصعد، عند الضغط على أزرار المصعد، والتخلص منها فوراً بعد الاستخدام في صندوق القمامة،
5. استعمال المعقم اليديوي عند ولوج المصعد.



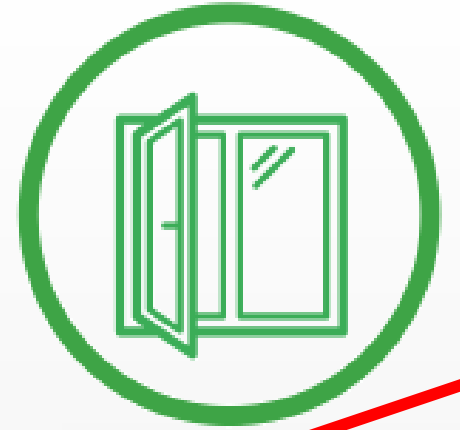
ما الذي يجب مراعاته في تهوية مقرات العمل؟

تهوية المكاتب أمر ضروري للحفاظ على حركة الهواء في المكاتب

6

■ يجب الحرص على فتح النوافذ والأبواب قدر المستطاع لتهوية المكتب إذا كانت درجة حرارة المكتب مناسبة.

■ يُنصح بتهوية المكتب 3 مرات على الأقل في اليوم، وألا تقل مدة التهوية عن 20 دقيقة، ويُنصح بالتهوية المستمرة إذا كان من الممكن الحفاظ على درجة حرارة المكتب.

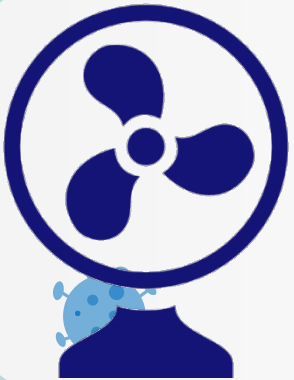


3 مرات في اليوم
لمدة (20 دقيقة)

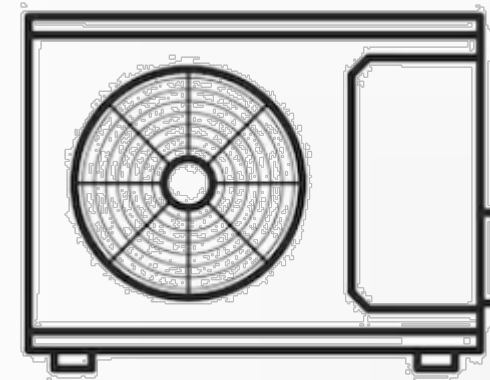
ما الذي يجب مراعاته في تهوية مقرات العمل؟

7 استعمال المكيفات:

- عند حالات الاشتباه أو الإصابة المؤكدة، يجب إيقاف تشغيل مكيفات الهواء، ويمكن تشغيلها مرة أخرى بعد تطهيرها،
- يجب تنظيف وتطهير أو تغيير قطع معدات التكييف وأنظمة التهوية كلما أمكن ذلك.



إذا كان مكيف الهواء ونظام التهوية من نظام مروحة اللفائف أو التكييف العادي الخالي من نظام الهواء النقي، فإنه يجب فتح الأبواب والنوافذ لدعم حركة الهواء.



ما هي الإجراءات الوقائية الأخرى اللازم اتخاذها في مقر العمل؟

احتياطات أخرى

8

- الحرص على تعقيم أدوات العمل المشتركة،
- المحافظة على نظافة المكتب، واستخدام المطهرات بصورة منتظمة،
- يمكن نزع الكمامة حين وجود الموظف بمفرده في المكتب، وارتدائها بوجود شخص أو أشخاص معه في المكتب؛ فإن ارتداء الكمامة لازم للوقاية، مع المحافظة على مسافة مناسبة بين هؤلاء الأشخاص (متر واحد على الأقل).

المحافظة على نظافة اليدين دائماً،
غسل اليدين جيداً قبل وبعد الأكل وعند الخروج من الحمام أو لمس أحد الأسطح،
باستخدام مطهر أو صابون عادي،



عدم لمس الفم أو الأنف أو العينين لو كنت غير متأكد من نظافة يديك،
تغطية الأنف والفم باستخدام المنديل أو الكوع عند السعال والعطس،



تجنب الاختلاط والتجمعات غير الضرورية والالتزام قدر الإمكان بالمكوث في المكاتب
وتفادي التنقل دون داع داخل مقرات العمل،



ما العمل في حالة وجود إصابات مؤكدة أو مشتبه فيها؟

9

عند ظهور أعراض مثل: ارتفاع درجة الحرارة، والسعال، وآلام الصدر، والقيء، وآلام العظام، وغيرها من الأعراض المتعلقة بهذا الوباء، يجب على أي موظف:

- إخبار الإدارة بذلك فوراً، وكذا الموظفين الذين خالطهم في حالة الاتصال بأشخاص مصابين أو تظهر عليهم أعراض الفيروس، كما يتحتم عليه إخبار السلطات الصحية المعنية،
- الاتصال فوراً بالأرقام الخاصة بالمساعدة الطبية الاستعجالية 0801004747 أو ألو 141 للمساعدة الطبية **الاستعجالية** حول ما ينبغي القيام به في مثل هذه الحالات،
- توجيه هذه الحالات إلى المراكز المختصة لتلقي العلاج،
- الالتزام بالحجر الصحي أو العزل لجميع الأشخاص المخالطين للحالة التي ظهرت عليها الأعراض،
- تعقيم وتطهير أماكن تواجد الحالة المشتبه فيها أو الحالة المصابة إصابة مؤكدة وكذا المخالطين للمصابين بالفيروس،
- تنظيم وتقوية الحملات التوعوية للوقاية من الوباء للموظفين.

37,3°

الإجراءات المتعلقة بالمرتفق



المرتفق

3

ما الذي يجب القيام به للحصول على الخدمة العمومية؟

1 طلب الخدمة عن بعد من خلال الحرص قدر الإمكان على:

- استعمال وسائل التواصل الموضوعة رهن إشارة المرتفقين (الهاتف، البريد الإلكتروني، ومراكز الاتصال والتوجيه، والبوابات الإلكترونية،...) للاتصال بالإدارة المعنية لاستفسار عليها والمسطرة المتعلقة بها،
- إجراء الخدمة عن بعد في حال توفرها.

2 في حال عدم توفير الخدمة على الأنترنت، عندئذ يجب على المرتفق:

- أخذ موعد عبر التطبيق الموضوع رهن إشارته عن بعد،
- احترام الموعد لتجنب الاكتظاظ بالإدارة المعنية، ولضمان تواجد الموظف في انتظار المرتفق لتوفير الخدمة المطلوبة،
- الاتصال بالهاتف الموضوع رهن المرتفقين من طرف كل إدارة.

ما الواجب فعله قبل التوجه إلى الإدارة؟

اتخاذ الاحتياطات التالية:

3



- تجنب الذهاب للإدارة في حالة ظهور أحد أعراض كورونا - كوفيد 19،
- عدم الحضور لمقرات الإدارات بالنسبة للمرتفقين المحتمل تعرضهم للفيروس أو الذين يعانون من أعراض مشابهة لأعراض المرض .
- إعلام الجهات المختصة على الفور في حالة ظهور أعراض الإصابة بالفيروس، واتباع التعليمات الصادرة عنها.
- للمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بالرقم الاقتصادي التالي: 0801004747 أو "ألو 141 للمساعدة الطبية الاستعجالية".

ما الذي يجب القيام به عند ولوج الإدارة؟



استعمال المناديل الورقية على مستوى الأسطح
كمقابض الأبواب، وأزرار المصاعد وموزعات المياه
لتفادي لمسها باليد بشكل مباشر،



الامتثال لعملية تسجيل البيانات
الشخصية للزوار، وتطهير اليدين،
وقياس درجة الحرارة.



احترام قواعد التنظيف والتطهير عند
الدخول والخروج من مقر الإدارة
ومكاتبها



احترام الخطوط على الأرض و/أو العلامات
الضرورية على الكراسي المستخدمة للجلوس
والتي تساعد على التباعد بين المرتفقين عند
الانتظار أو خلال الحصول على الخدمة.



التأكد من احترام المرتفق
الموعد المحدد مسبقا،



تجنب استعمال وتداول الأقلام
من أجل التوقيع على الوثائق
الإدارية أو الكتابة،

ما الذي يجب عمله عند ولوج الإدارة؟

5

- وضع الكمامة واحترام الإجراءات الوقائية والاحترازية، وخاصة مسافة التباعد الاجتماعي (متر واحد على الأقل)،
- تجنب الاتصال الوثيق بالآخرين والحفاظ على مسافة الأمان،



- يجب تغطية الأنف والفم بالمنديل أو باطن المرفق عند العطس أو السعال، ورمي المنديل مباشرة في سلة المهملات،



- مرافقة المرتفق من طرف مصالح الاستقبال للحصول على الخدمة المطلوبة، وذلك لتجنب تنقل المرتفق بعدة أماكن،
- تجنب استعمال المصاعد كلما أمكن ذلك.



دليل من إنجاز

المملكة المغربية
+٧٨٨٤٦ | ١١٤٧٥٤٥

وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة

+٤٤٤٤٥٠٠ | +٨٥٤٥٠ ٨ ٩٩٥١١ ٨ ٥٥٧٧٨ | +٤٥٥٥٥٧٥٠

قطاع إصلاح الإدارة

www.mmsp.gov.ma

www.emploi-public.ma

www.service-public.ma

www.chikaya.ma

 @Reformeadministration

 @MEFRA_RA