



وزارة الاستثمار
Ministry of Investment

دليل استثمارية الأعمال في حالة الطوارئ فيروس كورونا COVID-19





الهدف من هذا الدليل

في 31 ديسمبر من عام 2019م تم إبلاغ المكتب الإقليمي لمنظمة الصحة العالمية في الصين بحالات الالتهاب الرئوي المسبب لمرض غير معروف تم اكتشافه في مدينة ووهان بمقاطعة هوبي الصينية، وتم إعلان فايروس (كورونا الجديد) على أنه الفايروس المسبب لتلك الحالات من قبل السلطات الصينية يوم 7 يناير 2020م. يهدف هذا الدليل إلى توضيح متطلبات واجراءات استمرارية الأعمال في مقر العمل لإيضاح التعامل مع (COVID-19 - مرض كورونا فايروس 2019).

يغطي هذا الدليل المخاطر التشغيلية الرئيسية التالية:

- أ. إدارة الموارد البشرية
- ب. العمليات والوظائف التجارية
- ج. إدارة الموردين والعملاء
- د. الاتصالات الداخلية والخارجية

كما يساعد هذا الدليل على ما يلي:

- أ. تقليل المخاطر الصحية للموظفين
- ب. تقليل مخاطر تحول المباني إلى بؤرة انتقال المرض
- ج. التأكد من وجود الخطط في حالة وجود الموظفين في إجازة أو الحجر الصحي أو الإصابة
- د. ضمان ترتيبات بديلة مع الموردين والعملاء بحيث يمكن استمرار العمليات التجارية





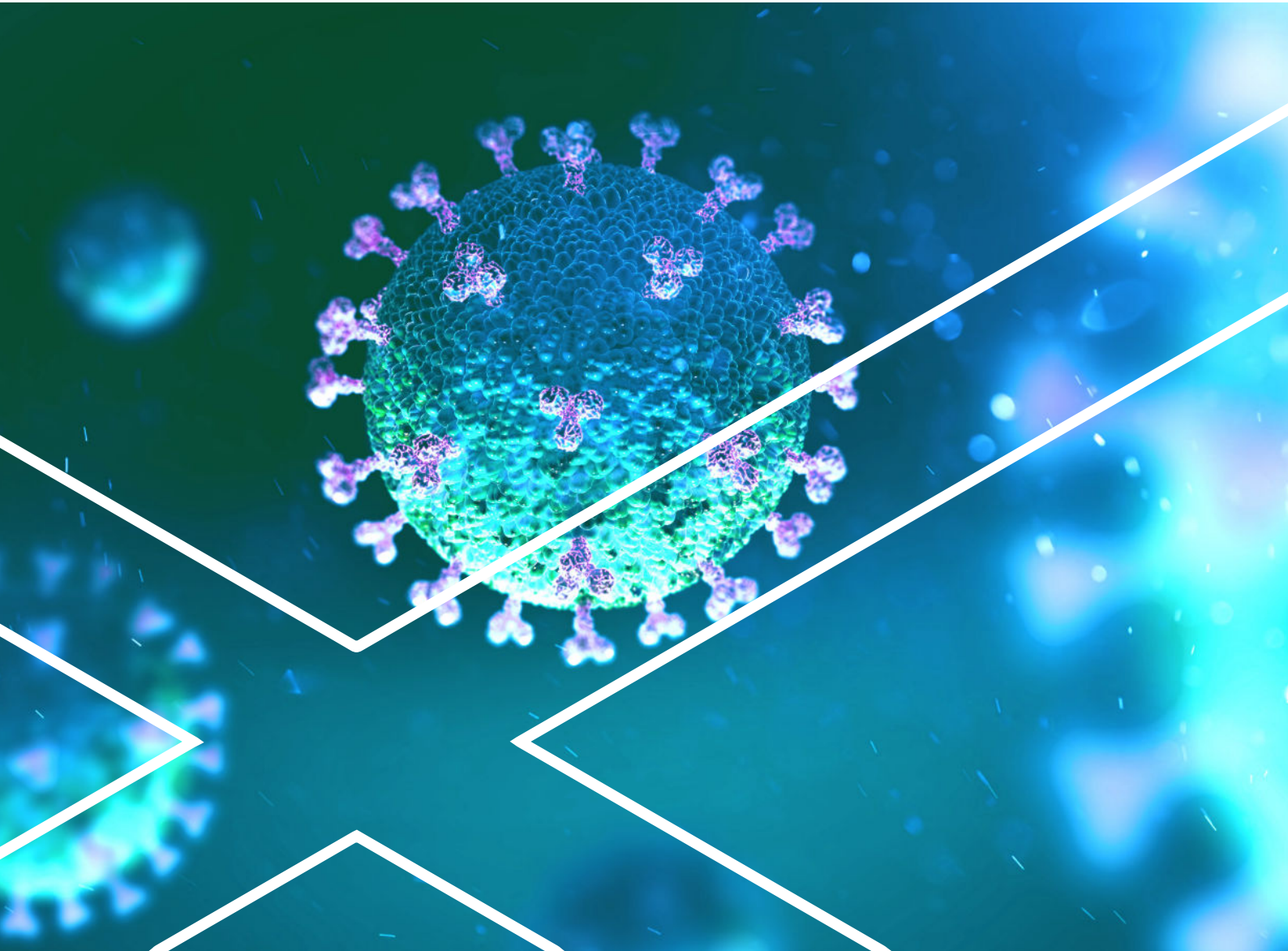
ما هو COVID-19؟

ينتمي COVID-19 إلى فصيلة الفايروسات المعروفة باسم Coronaviruses، والتي يمكن أن تسبب أمراض تتراوح من نزلات البرد إلى أمراض أكثر خطورة، مثل متلازمة الالتهاب الرئوي الحاد (SARS) ومتلازمة الشرق الأوسط التنفسية (MERS)، وتتشابه أعراضه مع أعراض الالتهاب الرئوي المنتظم. و الأعراض النموذجية الأخرى للحمى من سيلان الأنف والتهاب الحلق والسعال وضيق التنفس.

بدأت عدوى COVID-19 في الصين ولكن تم الإبلاغ عن حالات إصابات مؤكدة في جميع أنحاء العالم.

خطط استمرارية الأعمال (BCP)

تعود أهمية تخطيط وتنفيذ خطط استمرارية الأعمال لتقليل تعطيل عملياتها وضمان بقاء الأعمال مستمرة أثناء تفشي الفايروس ضمن الخطوات التالية :





إدارة الموارد البشرية

1. يجب تعيين مدير استمرارية الأعمال للتأكد من أن الموظفين على دراية بخطط استمرارية العمل والامتنال لها خلال هذه الفترة. يتم اختيار ذلك بناءً على حجم الموظفين في جهة العمل وحجم المباني، بحيث يجب تعيين مساعد مدير استمرارية الأعمال كبديل لتغطية واجبات مدير استمرارية الأعمال. كما ينبغي إنشاء فريق لدعم تنفيذ تدابير الاستجابة للكوارث.

من أهم أدوار ومسؤوليات مدير استمرارية الأعمال التالي:

- المراقبة الفعالة لتطور تفشي الفيروس والعمل على نشر الرسائل للموظفين بتعليمات واضحة عند الحاجة إلى تفعيل إجراءات احترازية.
- تثقيف الموظفين حول أحدث المعلومات المتاحة حول الفيروس. مثل مكافحة العدوى والإجراءات الوقائية التي تم وضعها، وإطلاع الموظفين على تدابير النظافة الشخصية.
- جمع معلومات الاتصال المحدثة لجميع الموظفين، مثل عنوان المنزل/أرقام الهاتف والتأكد من أن جميع الموظفين على اتصال بمدير استمرارية الأعمال كما يجب على الموظفين الاتصال به عند الاشتباه بالعدوى من الفيروس.
- التأكد من تعيين نقطة اتصال واحدة على الأقل (POC) (مثل مدير استمرارية الأعمال)، والذي سيكون مسؤولاً عن الاتصال بوزارة الصحة عند وجود حالات في مكان العمل.
- التحقق من المواقع الإلكترونية ذات العلاقة مثل موقع وزارة الصحة يوميًا.

للحصول على نصائح محدثة (مثل نصائح السفر) وتحديث الموظفين عبر الرابط.

www.moh.gov.sa/HealthAwareness/EducationalContent/Corona/Pages/corona.aspx

- التأكد من أن الموظفين الذين تواجدوا في المناطق الموبوءة يخضعون للحجر الصحي لعدد كافٍ من الأيام، وفقًا لتوجيهات وزارة الصحة ومتابعة ذلك.
 - التأكد من أن مكان العمل يحتوي على إمدادات كافية من المناديل الورقية/مناشف اليد والمطهرات والأقنعة، ووضع إشعارات في الحمامات حول تقنيات غسل اليدين المناسبة.
 - ضمان تعقيم الأماكن المشتركة مثل تطهير المخازن والمكاتب وغرف الاجتماعات يوميًا.
 - تعيين غرف/منطقة لعزل (الموظفين) الذين يعانون من أعراض المرض.
 - تحديد المستشفى/العيادات التي يمكن للموظفين المصابين بأعراض الفيروس زيارتها.
2. وضع خطة لاستمرارية الأعمال في حالة غياب صانعي القرار والتنفيذيين والرؤساء.
3. وضع ترتيبات العمل المرنة للموظفين المعرضين للمخاطر العالية، وكذلك الموظفين الذين يحتاجون إلى الراحة في المنزل أو المرافقة لذويهم لأسباب أخرى تتعلق بالفيروس.



4. مراجعة سياسات إدارة الموظفين مثل الإجازات السنوية، والإجازات المرضية، الإنتداب، وإغلاق المكاتب الدولية الخارجية، واستدعاء الموظفين وأسرهم من البلدان المتضررة.

5. الامتثال لجميع أوامر الحجر الصحي الصادرة عن وزارة الصحة ووزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والجهات الحكومية الأخرى. ويشمل ذلك جميع التدابير التي حددتها وزارة الصحة خلال فترة الحجر الصحي. على سبيل المثال، عزل جميع الموظفين العائدين من رحلات سفر في غضون 14 يومًا قبل الوصول إلى السعودية في الحجر الصحي بناءً على استشارة وزارة الصحة وعدم مغادرة الموقع المحدد لأي سبب، ووضع تدابير الإجازة الخاصة بهم. كما يمكن لأصحاب العمل اعتماد ترتيبات عمل مرنة، مثل العمل عن بُعد، للسماح للموظفين بالعمل من المنزل.

6. تنفيذ تدابير الصحة العامة، على سبيل المثال التواصل الاجتماعي دون اتصال مباشر، كما تنصح وزارة الصحة.

7. مراجعة وثائق التأمين الصحي للموظفين.





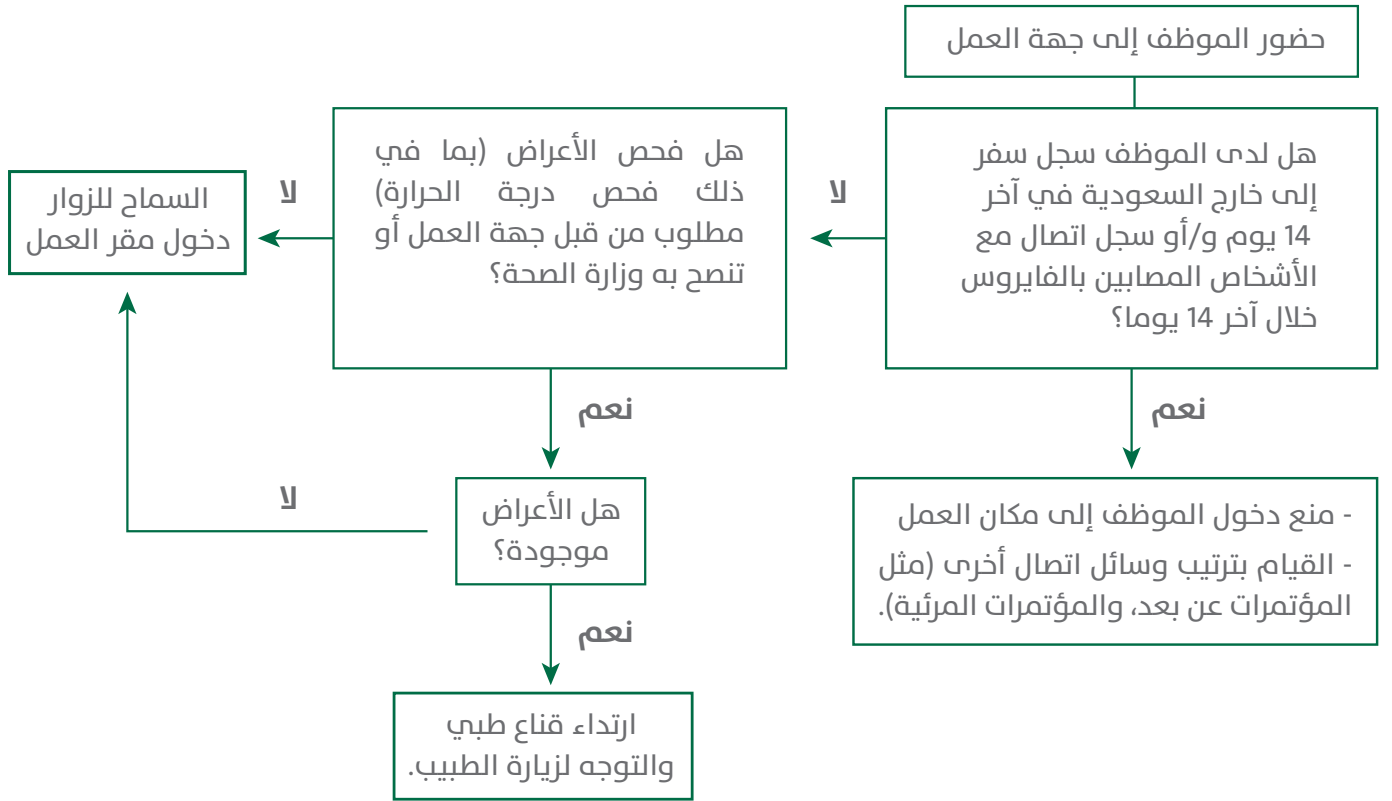
إجراءات العمليات والأعمال

1. تحديد وظائف الأعمال ذات الأولوية والموظفين الأساسيين، بحيث يجب مراعاة ما يلي:

- إعداد فرق بديلة من الموظفين
- التدريب المتبادل للموظفين ووضع ترتيبات التغطية لتقليل الكوارث

2. وضع الخطط المتعلقة بفحص المراجعين والموظفين وإجراءات المتابعة حسب المثال التالي:

أ. الحضور إلى مقر العمل

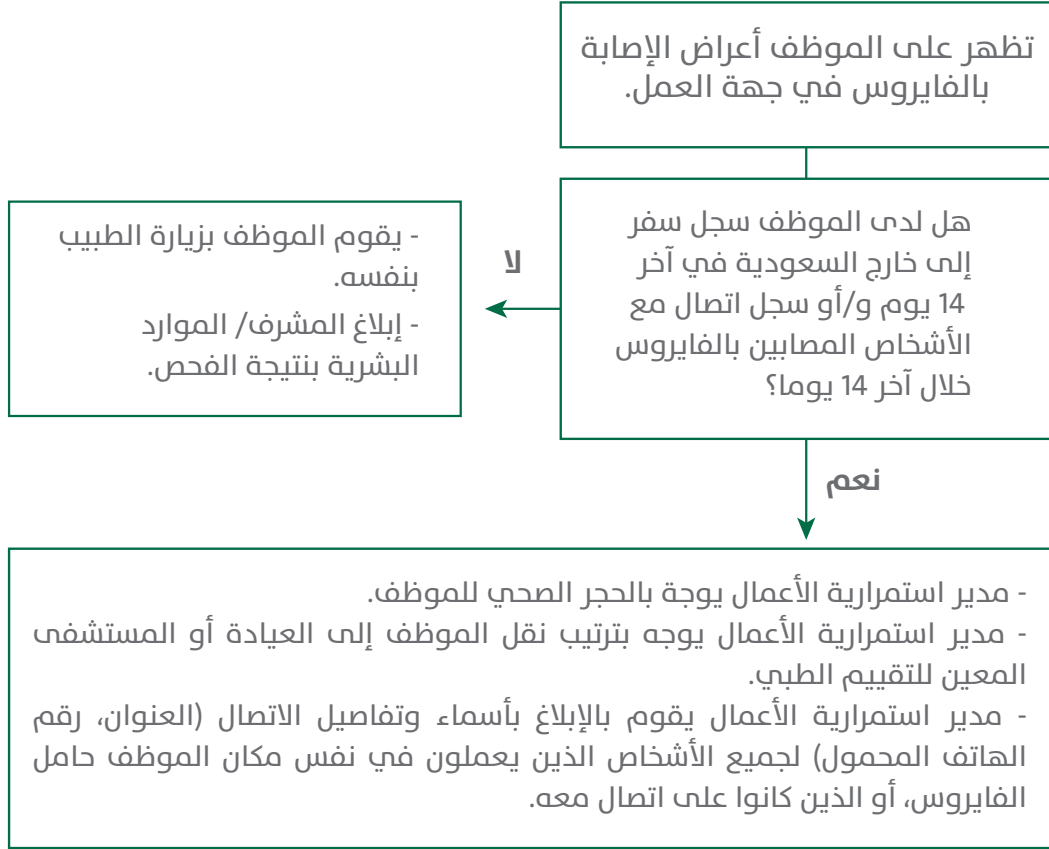


ملاحظة:

- قد تكون هناك حاجة لإجراءات وتدابير إضافية إذا نصحت وزارة الصحة بذلك.
- توفير معدات الوقاية الشخصية (مثل الأقنعة والقفازات) في مركز استقبال المراجعين و الموظفين.



ب. ظهور أعراض الإصابة بالفايروس على الموظف في مقر العمل

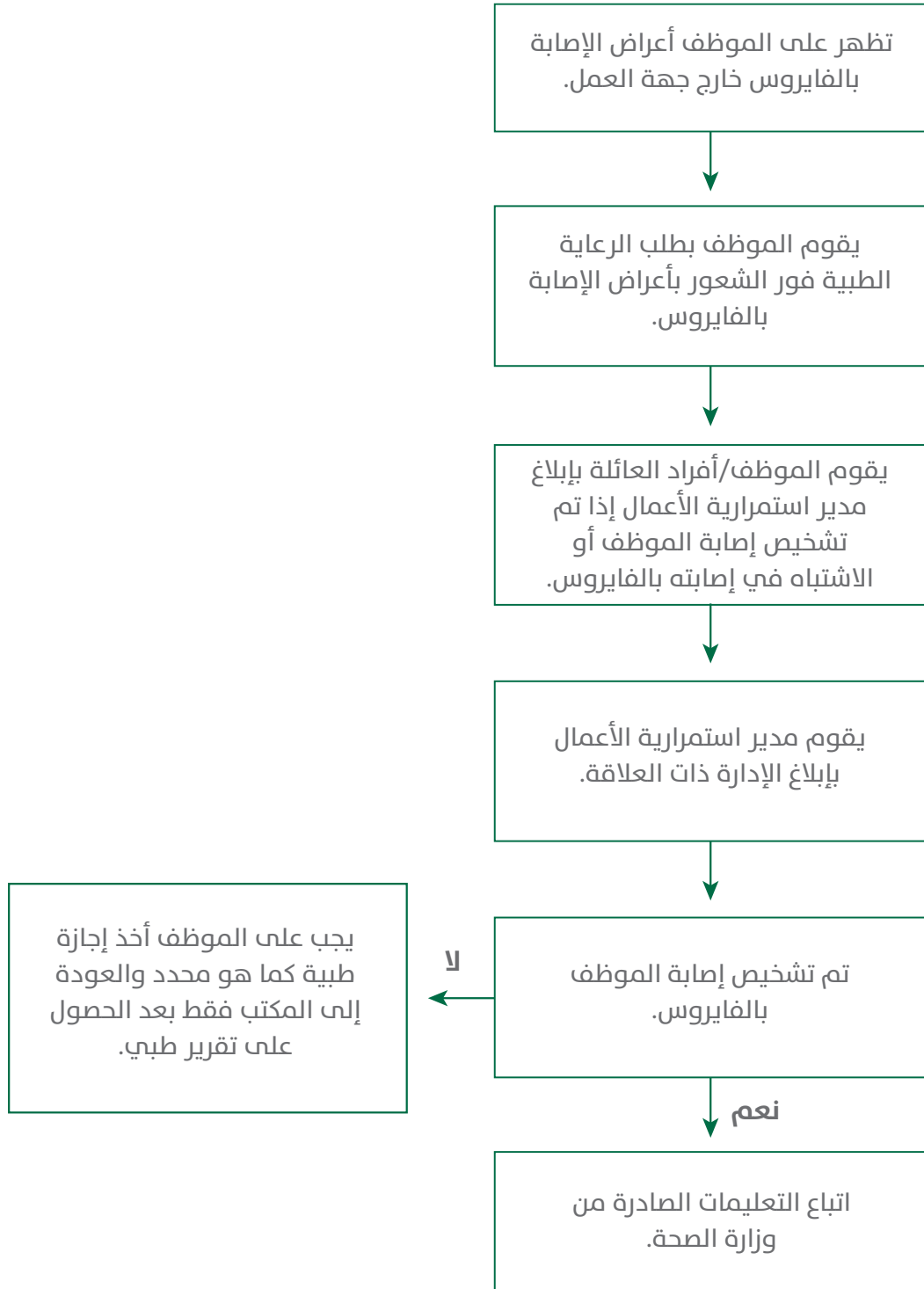


ملاحظة:

- ◀ قد تكون هناك حاجة لإجراءات وتدابير إضافية إذا نصحت وزارة الصحة بذلك.
- ◀ توفير معدات الوقاية الشخصية (مثل الأقنعة والقفازات) في مركز استقبال المراجعين والموظفين.



ج. ظهور أعراض الإصابة بالفايروس على الموظف خارج مقر العمل



◀ تطوير خطة عملية لمتابعة إصابة الموظفين بالفايروس.

◀ ضمان الإمدادات الكافية بمعدات الحماية الشخصية المناسبة (PPE) والمعدات الطبية

مثل مقياس الحرارة والقفازات التي يمكن التخلص منها والأقنعة الطبية والمطهرات

(وإجراءات التدريب لتعريف الموظفين بطريقة استخدامها).

◀ تنظيف وتعقيم مباني مقر العمل المعرضة لحالات مشتبه فيها أو مؤكدة من COVID-19.



إدارة الموردين والعملاء

- أ. تحديد الموردين الأساسيين ومقدمي الخدمات ومناقشة وإعداد إجراءات استمرارية الأعمال. وتشمل هذه فهم BCP للموردين ومقدمي الخدمات
- ب. تحديد العملاء الأساسيين والتأكد من وجود الخطط لتلبية احتياجات العملاء
- ج. وضع خطة حول كيفية ووقت تفعيل الموردين البديلاء.

إدارة الإتصالات

- أ. البدء بتحديد منسق اتصالات لإنشاء خطة اتصال بما يتماشى مع احتياجات العمل وخطط استمرارية الأعمال فيه.
- ب. التأكد من أن الموظفين لديهم فهم واضح لأدوارهم ومسؤولياتهم قبل تفشي الفيروس. على سبيل المثال ، يجب إبلاغ الموظفين بإجراءات BCP التي ستؤثر عليهم وسيتم تحديثها بشأن المستجدات التي ستنفذها الإدارة العليا في حالة تفشي الفيروس.
- ج. إنشاء قناة اتصال للموظفين للإبلاغ عن حالتهم وإجراء الاستفسارات الخاصة بالفيروس.
- د. تحديد أصحاب المصلحة المعنيين مثل الموردين ومقدمي الخدمات والعملاء والرسائل الرئيسية لكل مجموعة من أصحاب المصلحة؛ و البدء بحوارات معهم حول إجراءات الطوارئ المحتملة أثناء تفشي الفيروس.





الأسئلة الأكثر شيوعاً

س1 ما هي الإجراءات الاحترازية التي يمكن للجهة اتخاذها للموظفين؟

1. وضعت وزارة الصحة معلومات عامة على الموقع الإلكتروني <https://www.moh.gov.sa/HealthAwareness/EducationalContent/Corona/Pages/corona.aspx>.
2. وضع تدابير وقائية مثل بيان الصحة والسفر للموظفين.
3. الامتنثال لإشعار البقاء في المنزل لمدة 14 يومًا للموظفين الذين لديهم سجل سفر حديث خارج السعودية ، وضمان بقاء الموظفين في المنزل وتجنب الاتصال الاجتماعي.
4. اتخاذ الاحتياطات التالية للجهات التي تعمل مع العملاء:
 - ◀ تكثيف التنظيف في أماكن العمل، وخاصة المناطق ذات الاتصال البشري العالي والوصول العام (أي مناطق خدمة العملاء، والمصاعد، ودورات المياه، ومناطق النفايات).
 - ◀ اعتماد إرشادات وزارة الصحة لتنظيف وتعقيم المناطق المعرضة لحالات مؤكدة من COVID-19.
 - ◀ وضع إرشادات واضحة لموظفي الخطوط الأمامية حول كيفية التعامل مع العملاء الذين يعانون من أعراض تشبه أعراض الإنفلونزا. على سبيل المثال، يمكن لعمال الخطوط الأمامية أن ينصحهم بزيارة الطبيب على الفور.
 - ◀ يجب على الجهة أيضًا وضع الإجراءات المناسبة لحماية الموظفين وغيره.

س2 هل يمكن لصاحب العمل إرسال موظف إلى بلد/منطقة متأثرة معروفة للقيام برحلة عمل مرتبطة بوظيفة العمل؟

نصحت وزارة الصحة المسافرين بإرجاء جميع رحلاتهم إلى جميع المناطق المتأثرة، والامتنثال إلى الإجراءات المصاحبة لتعليق الرحلات خارج السعودية.

س3 ما هي الإجراءات الاحترازية و الوقائية التي تقدمها الجهة لموظفيها؟

1. توفير الخطط الاحترازية لاستمرارية الأعمال.
 2. توفير أدوات السلامة و الوقاية.
 3. تذكير جميع الموظفين بالبقاء يقظين، واعتماد ممارسات النظافة الشخصية الجيدة، وممارسة الاحتياطات التالية في جميع الأوقات:
 - ◀ تجنب ملامسة الحيوانات الحية بما في ذلك الدواجن والطيور، واستهلاك اللحوم النيئة وغير المطبوخة جيدًا.
 - ◀ تجنب الأماكن المزدحمة والتواصل الوثيق مع الأشخاص الذين ليسوا على ما يرام أو الذين تظهر عليهم أعراض المرض.
 - ◀ مراعاة النظافة الشخصية الجيدة.
 - ◀ ممارسة الغسيل المتكرر لليدين بالصابون.
 - ◀ ارتداء قناع طبي إذا كان الشخص يعاني من أعراض تنفسية مثل السعال أو سيلان الأنف.
 - ◀ تغطية الفم بمنديل ورقي عند السعال أو العطس، وتخلص من المناديل المتسخة في صندوق القمامة على الفور.
 - ◀ طلب العناية الطبية على الفور إذا شعر المرء بتوسع.
- يرجى الرجوع إلى موقع وزارة الصحة لمزيد من التفاصيل على الموقع الإلكتروني <https://www.moh.gov.sa/HealthAwareness/EducationalContent/Corona/Pages/corona.aspx>



منصات التواصل الإلكترونية مع الجهات الحكومية التي تهتم المستثمر:

◀ وزارة الاستثمار

يمكنك الوصول للخدمات الإلكترونية من خلال الرابط التالي www.misa.gov.sa/ar/e-services
كما يمكنك التواصل عبر خدمة الواتس اب علي الرقم التالي +96611203588
والبريد الإلكتروني investorcare@misa.gov.sa
ومن خلال منصة التواصل الاجتماعي تويتر [@SAGIAcare](https://twitter.com/SAGIAcare)

◀ وزارة العدل

التواصل مع الرقم الموحد 1950 أو الدخول للموقع الإلكتروني www.najiz.moj.gov.sa
للوصول للخدمات الإلكترونية.

◀ وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

التواصل مع الرقم الموحد 19911 أو الدخول للموقع الإلكتروني www.mlsd.gov.sa
للوصول للخدمات الإلكترونية منها معلومات أكثر عن العمل عن بعد.

◀ وزارة التجارة

يمكنك إنجاز كافة أعمالك المرتبطة بوزارة التجارة من خلال زيارة الموقع الإلكتروني www.mci.gov.sa
للوصول للخدمات الإلكترونية.

◀ الشركة السعودية للكهرباء

يمكنك الوصول لجميع خدمات الشركة السعودية للكهرباء من خلال تطبيقات الهواتف
الذكية والتي يمكنكم الوصول إليها من خلال الروابط التالية
لنظام iOS
لنظام أندرويد

◀ بئس (برنامج التعاملات الحكومية الإلكترونية)

يمكنك الوصول لجميع الخدمات بسهولة من خلال زيارة الموقع الإلكتروني www.cio.gov.sa

◀ أمانة منطقة الرياض

يمكنك الوصول للمجلس الإلكتروني من خلال زيارة الموقع الإلكتروني www.grm.gov.sa
وللوصول للاستدعاء الإلكتروني تفضلوا بزيارة الموقع الإلكتروني www.riyadh.gov.sa

◀ الهيئة العامة للزكاة والدخل

التواصل مع الرقم الموحد 19993 أو الدخول للموقع الإلكتروني www.gazt.gov.sa
للوصول للخدمات الإلكترونية.

◀ مجلس الغرف السعودية

يمكنك التواصل مع مجلس الغرف السعودية من خلال الرقم الهاتفي 2182222
أو البريد الإلكتروني info@csc.org.sa أو من خلال منصات التواصل الاجتماعي تويتر [@CSC_SA](https://twitter.com/CSC_SA)
فيسبوك [@CSC.SA](https://www.facebook.com/CSC.SA)



منصات التواصل الإلكترونية مع الجهات الحكومية التي تهم المستثمر:

◀ وزارة الصناعة والثروة المعدنية

يمكنكم التواصل معهم من خلال زيارة الموقع الإلكتروني www.mim.gov.sa أو إرسال رسالة على البريد الإلكتروني info@mim.gov.sa أو التواصل معهم على حساب تويتر [@Safeer_2016](https://twitter.com/Safeer_2016)

◀ وزارة الشؤون البلدية والقروية

يمكنك الوصول للخدمات الإلكترونية من خلال زيارة الموقع الإلكتروني www.balady.gov.sa

◀ الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة

يمكنك الوصول للخدمات الإلكترونية من خلال زيارة الموقع الإلكتروني www.saso.gov.s

◀ الجوازات

يمكنك الوصول للخدمات الإلكترونية من خلال زيارة الموقع الإلكتروني www.gdp.gov.sa