



وزارة العمل  
والتنمية الاجتماعية  
المملكة العربية السعودية

مؤشر مواءمة  
لبيئة العمل المساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة

حقوق الملكية © 2014 مواءمة (وزارة العمل في المملكة العربية السعودية)



"وسنمكّن أبناءنا من ذوي الإعاقة من الحصول على فرص عمل مناسبة وتعليم  
يضمن استقلاليتهم واندماجهم بوصفهم عناصر فاعلة في المجتمع، كما سنمدّهم  
بكل التسهيلات والأدوات التي تساعد على تحقيق النجاح".

رؤية المملكة العربية السعودية – 2030م



## الفهرس

3	مقدمة
3	شهادة مواعمة
3	تعريف مفاهيم ومصطلحات الدليل
4	تعريف الشخص ذوي الإعاقة في نظام العمل
5	استخدام مؤشر مواعمة
5	تطبيق المؤشر بفعالية
5	عناصر المؤشر
6	الأدلة
6	الاجابات التي لا تنطبق على المنشأة
6	أمثلة من المؤشر
7	رصد درجات التقييم
7	الخطوات المقبلة
7	أسئلة المؤشر وشرحها التفصيلي
14	3. التوظيف
17	4. إدارة الموارد البشرية
22	6. التواصل
25	7. المرافق
28	8. تقنية المعلومات والاتصالات



## مقدمة

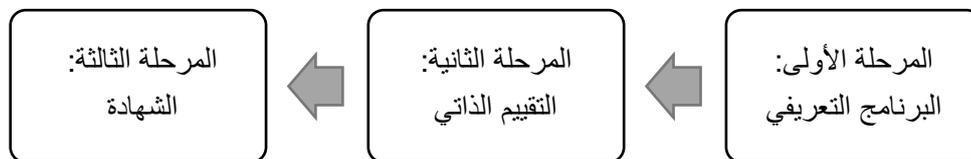
يُعد الأشخاص ذوي الإعاقة جزءاً لا يتجزأ من المجتمع وتبذل المجتمعات جهوداً عديدة لتقديم الخدمات التي تلبي تطلعاتهم. وقد قامت وزارة العمل والشؤون الاجتماعية بالتعاون مع جهات استشارية مختلفة عالمية ومحلية بتطوير شهادة مواعمة لبيئات العمل المساندة لتشجيع عمل الأشخاص ذوي الإعاقة، ومن شأنه – أيضاً- مساعدة منشآت القطاع الخاص بتهيئة بيئاتها وجعلها أكثر استقطاباً لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة.

وسيقدم هذا الدليل معلومات تساعد المنشآت في الإجابة عن أسئلة التقييم الذاتي وهي المرحلة الثانية من مراحل الحصول على شهادة مواعمة.

## شهادة مواعمة

شهادة مواعمة هي أداة قياس إلكترونية تم تطويرها لوضع الأسس الصحيحة لمساعدة المنشآت لتصبح بيئاتها مساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة، وذلك من خلال الكشف عن كيفية تأثير الإعاقة في كل جانب من جوانب عمل المنشأة.

وتنقسم خطوات الحصول على شهادة مواعمة إلى ثلاث مراحل كالتالي:



البرنامج التعريفي: وهي المرحلة التي تحصل فيها المنشآت على معلومات عن مؤشر مواعمة وكيفية الإجابة عن أسئلة التقييم الذاتي.

التقييم الذاتي: وهي المرحلة التي تجيب فيها المنشآت عن الأسئلة (87 سؤالاً للكبيرة والعلاقة – 72 سؤالاً للمتوسطة).

الشهادة: وهي المرحلة التي تقوم فيها المنشآت بإرفاق الأدلة.

## تعريف مفاهيم ومصطلحات الدليل

مؤشر مواعمة	أداة قياس إلكترونية تم تطويرها لوضع الأسس الصحيحة لمساعدة المنشآت لتصبح بيئاتها مساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة، وذلك من خلال الكشف عن كيفية تأثير الإعاقة على كل جانب من جوانب عمل المنشأة.
-------------	--



الدليل الإرشادي لمؤشر مواعمة	يحتوي على معلومات تفصيلية تساعد المنشآت في الإجابة عن أسئلة التقييم الذاتي، وهي المرحلة الثانية من الحصول على شهادة مواعمة.
الالتزام	التزام المنشأة بتطبيق أفضل الممارسات المتعلقة بشمل الأشخاص ذوي الإعاقة داخليا وخارجيا ونشرها.
المعرفة	تأهيل الموظفين ليصبحوا قادرين على التواصل الفعال مع الأشخاص ذوي الإعاقة كزملاء في العمل أو كعملاء، ومعرفة ما يجب القيام به وكيفية عمله.
التوظيف	استقطاب وتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة للاستفادة من قدراتهم ومواهبهم المختلفة.
إدارة الموارد البشرية	الحرص على تقدير المنشأة لجميع الموظفين بما فيهم الأشخاص ذوي الإعاقة، أو الذين يتعرضون لإعاقة وهم على رأس العمل، والالتزام بإجراء الترتيبات اللازمة لضمان الاحتفاظ بهم وتطوير قدراتهم.
المنتجات والخدمات	تطوير المنتجات وتقديم الخدمات وتحسينها بما يتناسب مع احتياجات العملاء والمستفيدين منها من الأشخاص ذوي الإعاقة.
التواصل	استخدام وسائل التواصل المختلفة والمناسبة لجميع الأشخاص ذوي الإعاقة، وتطويرها كلما دعت الضرورة إليه.
المرافق	تسهيل وصول واستخدام الموظفين من الأشخاص ذوي الإعاقة إلى مرافق المنشأة، وإجراء التغييرات اللازمة كلما دعت الضرورة إلى ذلك.
تقنية المعلومات والاتصالات	إتاحة وسائل تقنية المعلومات والاتصالات للأشخاص ذوي الإعاقة، وتمكينهم من استخدامها، والعمل على تطويرها بما يتلاءم مع مستجدات احتياجاتهم.

### تعريف الشخص ذوي الإعاقة في نظام العمل

قبل البدء بالتعرف بكيفية استخدام مؤشر مواعمة ينبغي على المنشآت معرفة من هو الشخص ذوي الإعاقة. يقصد بالشخص ذوي الإعاقة في نظام العمل: كل شخص يثبت بموجب تقرير طبي صادر عن وزارة الصحة أو المستشفيات في القطاعات الحكومية الأخرى أو بموجب أحد البطاقات التعريفية الصادرة عن وزارة الشؤون الاجتماعية أن لديه إعاقة أو أكثر من الإعاقات التالية: (الإعاقة البصرية، الإعاقة السمعية، الإعاقة العقلية، الإعاقة الجسمية، الإعاقة الحركية، صعوبات التعلم، صعوبات النطق والكلام، الاضطرابات السلوكية، الاضطرابات الانفعالية، التوحد أو أي إعاقة أخرى تتطلب تقديم أحد أشكال الخدمات والترتيبات التيسيرية).



## استخدام مؤشر مواعمة

تستغرق عملية مواعمة بيئة العمل لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة الكثير من الوقت، وفي النهاية، فإن الأشخاص ذوي الإعاقة هم عبارة عن مجموعة متنوعة من الأشخاص، وتؤثر الإعاقة على كل جانب من جوانب الأعمال بطرق مختلفة.

ومع مراعاة كل ما سبق، فقد تكون هناك صعوبة في معرفة أين تكون البداية وكيفية تنظيم برنامج عمل يؤدي إلى إدخال التحسينات اللازمة لتنفيذ العمل. ومن ناحية أخرى، إذا كان أصحاب المنشآت من المهتمين بشؤون الإعاقة منذ فترة طويلة، فقد يكون قياس أدائها مقابل الأداء الأفضل والبقاء في الطبيعة بمثابة تحد لها، لذا فإن هذا المؤشر سيمكن المنشأة من إيجاد بيئة عمل مساندة للأشخاص ذوي الإعاقة بالطرق الصحيحة.

ينقسم المؤشر إلى ثمانية معايير:

1. الالتزام: التزام المنشأة بتطبيق أفضل الممارسات المتعلقة بشمل الأشخاص ذوي الإعاقة داخليا وخارجيا ونشرها
2. المعرفة: تأهيل الموظفين ليصبحوا قادرين على التواصل الفعال مع الأشخاص ذوي الإعاقة كزملاء في العمل أو كعملاء، ومعرفة ما يجب القيام به وكيفية عمله.
3. التوظيف: استقطاب وتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة للاستفادة من قدراتهم ومواهبهم المختلفة.
4. إدارة الموارد البشرية: الحرص على تقدير المنشأة لجميع الموظفين بما فيهم الأشخاص ذوي الإعاقة، أو الذين يتعرضون لإعاقة وهم على رأس العمل، والالتزام بإجراء الترتيبات اللازمة لضمان الاحتفاظ بهم وتطوير قدراتهم.
5. المنتجات والخدمات: تطوير المنتجات وتقديم الخدمات وتحسينها بما يتناسب مع احتياجات العملاء والمستفيدين منها من الأشخاص ذوي الإعاقة.
6. التواصل: استخدام وسائل التواصل المختلفة والمناسبة لجميع الأشخاص ذوي الإعاقة، وتطويرها كلما دعت الضرورة إليه.
7. المرافق: تسهيل وصول واستخدام الموظفين من الأشخاص ذوي الإعاقة إلى مرافق المنشأة، وإجراء التغييرات اللازمة كلما دعت الضرورة إلى ذلك.
8. تقنية المعلومات والاتصالات: إتاحة وسائل تقنية المعلومات والاتصالات للأشخاص ذوي الإعاقة، وتمكينهم من استخدامها، والعمل على تطويرها بما يتلاءم مع مستجدات احتياجاتهم.

## تطبيق المؤشر بفعالية

يحتاج مؤشر مواعمة إلى تعاون جميع إدارات المنشأة، ولذلك فإن من المستحسن تشكيل فريق توجيهي يضم مدير/رئيس عمليات لكل واحد من المعايير الثمانية الخاصة بمؤشر مواعمة لتحقيق أهداف المؤشر.

ومن الممكن أن لا تكون أعمال المنشآت مهية بحيث تستطيع تشكيل مثل هذا الفريق، ولكن يمكنها استخدام وسيلة التقييم الذاتي لبلورة فكرة حول وضعها في الوقت الراهن، حيث يمكن لتقرير التقييم الذاتي أن يقدم نقطة البداية للتواصل مع الزملاء في جميع مجالات العمل.

## عناصر المؤشر

يتكون كل معيار من معايير مؤشر مواعمة من أربعة عناصر رئيسة، وهي: القيادة والتنفيذ والتحسين والمنهجية.

أ. القيادة - تحتاج المنشأة إلى تقديم المعلومات/البيانات التي توضح أن كل مجال من مجالات الأعمال يعترف بأن الإعاقة هي إحدى قضايا قطاع الأعمال. وترى منشآت قطاع الأعمال بأن القيادة هي عنصر أساسي للنظر في اتخاذ أو عدم اتخاذ أي إجراء يؤدي إلى تحسين أداء المنشأة تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة، وبناء على ما تقتضيه الحالة، فقد يعني وجود قيادة أن أي تحسين يتعلق بالإعاقة/إمكانية الوصول:



- قد جرى دمج في العمل كنهج اعتيادي في نظام المنشأة أو
- أنه برنامج محدد معمول به ومعروف في مكان العمل، أو
- أنه يجمع بين تنفيذه كأسلوب اعتيادي وبرنامج محدد ومعروف في مكان العمل.

**ب. التنفيذ -** يعتبر هذا القسم بمثابة المرآة للمنهجية. وتحتاج المنشآت إلى تقديم المعلومات/البيانات التي توضح تنفيذ إجراء إيجابي لتحسين أداء الأشخاص ذوي الإعاقة خلال الإثني عشر (12) شهرا الماضية. وستكون المنشأة قادرة في بعض الأحيان على تقديم نفس الدليل فيما يتعلق بالتنفيذ والمنهجية. جدير بالذكر -أيضا - أنه في الوقت الذي لا يمكن فيه لبعض منشآت قطاع الأعمال إثبات الاتساق في نهجها المتعلق بالأشخاص ذوي الإعاقة، إلا أن بمقدور هذه المنشآت أن تُظهر بأنها قد أحدثت تغييرا إيجابيا.

**ت. التحسين -** هو عملية الوصول إلى بيئة العمل المساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة، وهي عبارة عن رحلة تحسين مستمرة. تتطلع المنشأة من خلال هذا القسم إلى تقديم المعلومات/البيانات التي تعزز استخدامها في التخطيط لتحسين أداء منشأتها تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة.

**ث. المنهجية -** تحتاج المنشأة إلى تقديم المعلومات/البيانات التي تثبت أن لديها هيكلًا أو إجراء أو سياسة مطبقة تهدف إلى ضمان الاتساق فيما يتعلق بخبرة الأشخاص ذوي الإعاقة (مثل الموظفين والمرشحين والعملاء).

## الأدلة

على المنشأة ذكر أمثلة بدون الإسهاب في الكتابة، أو ذكر قصة بالتفصيل تحدثت عن كل جزء تقوم به يتعلق بموضوع الدليل، كل ما على المنشأة عمله هو إرفاق نسخة من السياسة الخاصة بها، أو تحميل جزء من شاشات الإنترنت أو أو عروض الباوربوينت وخطط العمل... الخ. وليست بحاجة إلى الإطالة في الكتابة حول كل قسم.

## الاجابات التي لا تنطبق على المنشأة

تختلف أنشطة المنشآت وطبيعة عملها عن بعضها البعض؛ لذا ستختلف الإجابات من منشأة لأخرى. فإذا كانت المنشأة تعتقد بعدم انطباق معيار معين عليها، فإن بإمكانها حينئذ اختيار "لا ينطبق" وذلك كإجابة ولكن يجب عليها توضيح أسباب عدم الانطباق.

فعل سبيل المثال، قد تعرف المنشأة طريقة الحصول على مترجمين للغة الإشارة للزملاء الصم ولكن في حالة عدم وجود أي زملاء يستخدمون لغة الإشارة، فلن يكون بمقدورها إثبات أنها قامت بذلك العمل بالفعل (حسبما هو مطلوب في السؤال رقم 3 في القسم الخاص بالتواصل). وفي هذه الحالة، على المنشأة اختيار تعبير "لا ينطبق"، وتوضيح عدم وجود أي موظفين لديها يستخدمون الترجمة بلغة الإشارة.

ويجب عدم ترك أي سؤال بدون الإجابة عنه، ويجب على المنشأة تقديم إيضاحات عن سبب عدم وجود معيار معين لا صلة له بمنشأتها. كما يجب عدم الاسترسال في الإجابات ومراعاة التحديد.

## أمثلة من المؤشر

فيما يلي مثال عن طريقة التعامل مع المعايير، ونوع المثال الذي ستقدمه المنشأة.

المنهجية	
لديكم سياسات وإجراءات داخلية تمكنكم من دعم وتسهيل عمل الأشخاص ذوي الإعاقة.	
نعم	1. هل تعرفون كيفية الوصول لمبانيكم، وهل أنتم على علم بوجود أية عقبات قد يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقات المختلفة (لا يقتصر ذلك على الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية) الإجابة: يرجى الاطلاع على صفحة الاكسل المرفقة التي توضح كل مرافقنا بما في ذلك تفاصيل التعديلات. هذه الصفحة أعدتها إدارة المرافق لدينا، وتتم مراجعتها كل ثلاثة شهور. يعني اللون الأحمر بأنها مغلقة.



نعم	2. إذا لم تتمكنوا من إزالة تلك العقبات، فهل توجد لديكم خطة أو آلية لعمل تعديلات للتغلب عليها؟ الإجابة: يُرجى مراجعة خطة العمل المرفقة فيما يتعلق بالتحسينات المقررة لمكتبنا الرئيسي.
نعم	3. هل يوجد لديكم إجراء يضمن أن جميع الموظفين لديهم معرفة بخطة إخلاء الطوارئ وحصلوا على هذه الخطة؟ الإجابة: مرفق نموذج خطة إخلاء الطوارئ. وهذه الخطة موجودة على شبكة الإنترنت (شبكة التواصل الداخلية) الخاصة بنا. كما أرفقنا أيضا صورة للشاشة التي توضح ذلك.

### رصد درجات التقييم

يشتمل كل معيار على أسئلة مختلفة، وستحصلون على علامة واحدة عن كل سؤال تجيب عليه المنشأة بـ "نعم". وعند إتمام الإجابة عن جميع المعايير الثمانية (8) للمؤشر، يتم تقريب مجموع الدرجات التي حصلت عليها المنشأة من مجموع الدرجات البالغة وتحويلها إلى نسبة مئوية.

وإذا كانت الاجابة "لا ينطبق" على بعض الأسئلة، وكانت مقبولة للمدققين (Auditors)، فسيتم حذف السؤال.

وبمجرد الانتهاء من عملية التقييم إلكترونيا، يقدم النظام تقريريرا مفصلا يوضح مستوى الأداء العام مع تحليل متعمق لكل معيار من معايير المؤشر الثمانية.

ويتوقف منحكم شهادة مواعمة على درجة التقييم التي تحصلون عليها، وفيما يلي بيان بسلم درجات التقييم:

- المرتبة الذهبية للدرجة التي تبدأ من 70% وما فوقها
- المرتبة الفضية للدرجة التي تتراوح بين 50% - 69%
- المرتبة البرونزية للدرجة التي تتراوح بين 30% - 49%
- مرتبة المشارك للدرجة التي تتراوح بين 15% - 29%

### الخطوات المقبلة

بعد الانتهاء من الإجابة على أسئلة التقييم الذاتي أدناه على النظام الإلكتروني واستلام التقرير، يُنصح بقراءة دليل مواعمة الإرشادي (2) على البوابة الإلكترونية والقيام بالتغييرات الإيجابية. في حال وجدت المنشأة أنها مستعدة للتقديم على الشهادة فعليها إرفاق الأدلة في الصفحة الإلكترونية المخصصة لذلك.

### أسئلة المؤشر وشرحها التفصيلي

#### 1. الإلتزام

تقومون بالتعريف عن إلتزامكم بتطبيق أفضل الممارسات المتعلقة بعمل الأشخاص ذوي الإعاقة داخل المنشأة وخارجها.

#### القيادة

لديكم القيادة القوية اللازمة للحفاظ على مستوى مساندتكم لشؤون الإعاقة أو تحسينه في المنشأة.



نعم/لا/لا ينطبق	<p>1. هل لديكم شخص من الإدارة العليا مسؤول عن رعاية وتعزيز الوعي بشؤون الإعاقة في جميع أقسام منشآتكم مع التعميم بإسم المسؤول الراعي عن المعايير؟</p> <p>إذا كنتم تديرون منشأة كبرى أو متوسطة الحجم، يستحسن البدء بتحديد فرد من كبار المسؤولين في الإدارة العليا، ويفضل أن يكون عضواً في مجلس الإدارة. إن دعم الإدارة العليا لشؤون الإعاقة يبدي إهتمام المنشأة بشؤون الإعاقة وأخذها على محمل الجد مما يشجع المساهمين للعمل معكم.</p> <p>مثال: إيضاح اسم الشخص المسؤول من الإدارة العليا في منشآتكم ومسماه الوظيفي (يجب أن يكون ذو منصب رفيع حتى يمتد تأثيره على المنشأة بأكملها، أي يجب ألا يكون مجرد موظف مسؤول في قسم الموارد البشرية، مثلاً، إلا إذا كان ذو منصب تنفيذي). ولا يكفي الإعلان عن وجود مسؤول(ين) رفيعي المستوى بل عليكم تحديد اسمه (أسمائهم) ومسماه(م) الوظيفي.</p> <p>مثال على التعميم: أن تتأكدوا من سهولة الوصول إلى المعلومات المطلوبة وتوفيرها للعامّة. من الأمثلة على ذلك تحميل صورة ملقطة عن شاشة إحدى صفحات موقعكم الإلكتروني.</p>
<b>التنفيذ</b>	
قمتم بتنفيذ خطوات ايجابية تجاه عمل الأشخاص ذوي الإعاقة في العام الماضي.	
نعم/لا/لا ينطبق	<p>2. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال عن إبلاغكم الموظفين الحاليين وزبائنكم أو عملائكم عن إلتزامكم بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة بما في ذلك توضيح أهمية تلك الخطوة بالنسبة لعملكم؟</p> <p>عليكم استخدام قنوات التواصل الداخلية والخارجية لديكم من أجل الترويج لإلتزامكم بتطبيق أفضل الممارسات المتعلقة بالإعاقة بين موظفيكم.</p> <p>من الأمثلة على ذلك نشر رسالة فيديو أو مقالة من توقيع الرئيس التنفيذي على موقعكم الإلكتروني يوضح فيها مدى أهمية أن تصبح بيئة العمل مساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة بالنسبة لمنشآتكم.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>3. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال لإعلان موجه لباحثي العمل عن إلتزامكم بعمل الأشخاص ذوي الإعاقة بما في ذلك توضيح أهميته لمنشآتكم؟</p> <p>عليكم استخدام قنوات التواصل الداخلية والخارجية لديكم من أجل الترويج لإلتزامكم بتطبيق أفضل الممارسات المتعلقة بالإعاقة بين موظفيكم المحتمل توظيفهم في منشآتكم.</p> <p>من الأمثلة على ذلك نشر رسالة فيديو أو مقالة من توقيع الرئيس التنفيذي على موقع التوظيف الإلكتروني الخاص بكم يوضح فيها رغبة المنشأة بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة مع شرح الأسباب بالتفصيل.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>4. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال عن قيام الشخص المسؤول من الإدارة العليا بالتواصل وجهاً لوجه مع أشخاص من ذوي الإعاقة؟</p>



	<p>إن مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في وضع إستراتيجيتكم الخاصة بعمل الأشخاص ذوي الإعاقة أمرٌ ضروري. كما يجب أن يبقى الشخص المسؤول من الإدارة العليا الداعم لشؤون الإعاقة على إتصالٍ دائمٍ بالأشخاص ذوي الإعاقة، من موظفين وعملاء ومرشدين ومدربين ومستشارين.</p> <p>من الأمثلة على ذلك تفاصيل اجتماع عُقد بين الشخص المسؤول من الإدارة العليا وأشخاصٍ من ذوي الإعاقة كدعوة لحضور مناسبة أو احتفال أو إجتماع أو جدول أعمال معين، أو مقالة إخبارية.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>5. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثالين عن مشاركتكم لقصصٍ إيجابية عن توظيف وتمكين أشخاص من ذوي الإعاقة من العمل خلال الإثني عشر شهراً الماضية؟</p> <p>تظهر مشاركتكم لتلك القصص الإيجابية مدى إلتزامكم بأفضل الممارسات وتصديكم للمفاهيم السلبية المحيطة بالأشخاص ذوي الإعاقة.</p> <p>من الأمثلة على ذلك نشر قصص إيجابية حول عمل الأشخاص ذوي الإعاقة بشكلٍ منتظمٍ في رسائلكم الإخبارية وعلى موقعكم الإلكتروني. يرجى تزويد أدلة على حدوث قصتين إيجابيتين على الأقل.</p>
<h3>التحسين</h3>	
<p>تلتزمون بتحسين بيئة عملكم المساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة، ولديكم خطاً جاهزة فعالة لتحسين أداكم.</p> <p>تجدد الإشارة بأنكم لن تتمكنوا من تحصيل العلامة الكاملة في هذا القسم منذ المرة الأولى لإجرائكم هذا التقييم. إن الهدف من هذا القسم هو إظهار التحسينات التي قمتم بها.</p>	
نعم/لا/لا ينطبق	<p>6. هل يتعاون الشخص المسؤول من الإدارة العليا مع باقي المسؤولين من مختلف أقسام المنشأة على تطبيق خطة تطوير مساندة للأشخاص ذوي الإعاقة تتناول جميع المعايير الواردة في مؤشر مواءمة؟</p> <p>يتطلب مؤشر مواءمة تعاون الجميع، لذا من المستحسن تشكيل فريق توجيهي مؤلف من مدراء أو كبار المسؤولين في المعايير الثمانية من مؤشر مواءمة.</p> <p>يمكنكم مثلاً تقديم خطة تطوير مساندة للأشخاص ذوي الإعاقة توضح تعاون الشخص المسؤول من الإدارة العليا مع المسؤولين من جميع أقسام المنشأة على وضع خطط التحسين ضمن أولويات المنشأة.</p>
<h3>المنهجية</h3>	
<p>لديكم سياسات أو إجراءات تمكنكم من إتباع نهج منسقٍ للتعامل مع المرشحين والعملاء والموظفين ذوي الإعاقة في منشأتكم.</p>	
نعم/لا/لا ينطبق	<p>7. هل لدى منشأتكم خطة لإبلاغ موظفيكم الحاليين والباحثين عن عمل وزبائنكم عن إلتزامكم بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة بما في ذلك توضيح أهمية تلك الخطوة بالنسبة لعملكم؟</p> <p>عليكم التفكير بقنوات التواصل الداخلية التي تزوجون من خلالها لإلتزامكم بشؤون الإعاقة بين الموظفين.</p> <p>تشمل الأمثلة وضع خطة أو جدول زمني لإبلاغ موظفيكم بإلتزامكم بشؤون الإعاقة.</p>



<p>نعم/لا/لا ينطبق</p>	<p>8. هل لديكم إستراتيجية تضمنون من خلالها قيام الشخص المسؤول من الإدارة العليا (والذي تم تحديد اسمه) بالتواصل وجهاً لوجه مع الأشخاص ذوي الإعاقة بانتظام؟ إن مشاركة الأشخاص من ذوي الإعاقة في وضع إستراتيجيتكم الخاصة بعمل الأشخاص ذوي الإعاقة أمرٌ ضروري. كما يجب أن يبقى المسؤول من الإدارة العليا المساند لشؤون الإعاقة على إتصال دائم مع الأشخاص ذوي الإعاقة، من موظفين و عملاء ومرشدين ومدربين ومستشارين. من الأمثلة على ذلك عرض خطة مفصلة تضمن تواصل المسؤول من الإدارة العليا مع الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل منتظم، كتحديد موعد للإجتماع بهم أو مراسلة الأشخاص من ذوي الإعاقة أو المؤسسات غير الربحية و/أو الجمعيات الخيرية التي تعنى بشؤون الإعاقة عن طريق البريد الإلكتروني وغير ذلك.</p>
<p>نعم/لا/لا ينطبق</p>	<p>9. هل لديكم ميزانية محددة لإستثمار الموارد في مبادرات مرتبطة بعمل الأشخاص ذوي الإعاقة؟ يتطلب وضع إستراتيجية فعالة بالإعاقة إستثمار الموارد بشكل كافٍ وإتباع خطة ممنهجة لتعزيزها. من الأمثلة على ذلك إدراج إستثماركم الموارد في المبادرات الخاصة بالإعاقة ضمن معايير المنشأة للمسؤولية الإجتماعية.</p>
<p>نعم/لا/لا ينطبق</p>	<p>10. هل لديكم خطة تواصل منتظمة تضمن نشر قصصاً إيجابية عن توظيف أشخاص من ذوي الإعاقة؟ تظهر مشاركتكم لتلك القصص الإيجابية مدى إلتزامكم بأفضل الممارسات وتصديكم للمفاهيم السلبية المحيطة بالأشخاص ذوي الإعاقة. تشمل الأمثلة تقديم أدلة لإتباعكم خطة ممنهجة لنشر تلك القصص الإيجابية حول الإعاقة، ومنها وضع خطة للتواصل.</p>



## 2. المعرفة

تأهلون موظفيكم من خلال تعزيز ثقتهم وإثراء معرفتهم كي يتواصلوا مع الأشخاص ذوي الإعاقة عن علمٍ ودراية. في حال الإستعانة بمصادر خارجية لتنفيذ أي جانب من جوانب العمل ضمن هذا المجال، يرجى التأكد من تزويدهم للمعلومات المطلوبة في كل قسم.

القيادة	
لديكم القيادة القوية اللازمة للحفاظ على مستوى مساندتكم لشؤون الإعاقة أو تحسينه في المنشأة.	
نعم/لا/لا ينطبق	<p>1. هل تم تكليف شخص مسؤول (على مستوى مشرف أو مدير) لديه الصلاحيات اللازمة لقيادة العمل في معيار المعرفة مع التعميم بإسم المسؤول على هذا المعيار؟</p> <p>يجب أن يدرك المسؤولون مدى تأثير الإعاقة على أقسامهم الإدارية، وأن من مسؤوليتهم التأكد من تلبية أقسامهم لمتطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة.</p> <p>مثال: إيضاح اسم الشخص المسؤول من الإدارة العليا ومسماه الوظيفي، دون الإكتفاء بذكر وجود ذلك الشخص في منشأتكم. كما يجب أن يوضح مسماه الوظيفي بأنه الشخص المناسب لتولي مهمة القيادة (مثل: مدير قسم التدريب والتطوير). إن لم يكن منصب الشخص إدارياً أو تنفيذياً، فيرجى توضيح سبب إختياركم له.</p> <p>مثال على التعميم: تحميل صورة ملتقطة عن شاشة صفحة المعلومات الموجودة على الشبكة الداخلية (الإنترنت) لمنشأتكم، أو عرض نسخة عن التعميم الذي تم الإعلان فيه عن اسماء المسؤولين المعنيين من كل قسم.</p>
التنفيذ	
قمتم بتنفيذ خطوات ايجابية تجاه عمل الأشخاص ذوي الإعاقة في العام الماضي.	
نعم/لا/لا ينطبق	<p>2. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال لديكم عن تلقي المدراء المباشرين تدريباً حول التعامل مع زملاء العمل من ذوي الإعاقة وسهولة حصولهم على التوجيهات الإرشادية؟</p> <p>يعتبر تدريب وتوجيه المدراء المباشرين بمشاركة أشخاص من ذوي الإعاقة من أكثر الأساليب فعالية لتزويدهم بالمعرفة.</p> <p>تشمل الأمثلة إرسال دعوة للتدريب أو عرض جدول أعمال مفصل أو إلقاء محاضرات خلال ورشة تدريبية.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>3. هل يمكنكم تقديم أفضل مثال لديكم عن توفير التدريب و/أو التوجيه لمن يعملون بجانب زملاء من ذوي الإعاقة؟</p> <p>يجب على المدراء الحصول على التوجيه عندما يرأسون موظفين من ذوي الإعاقة لكي يصبحوا واثقين من قدراتهم على التواصل معهم عن علمٍ ودراية.</p>



	<p>تشمل الأمثلة حصول الموظفين الذين يعملون بجانب زملاء من ذوي الإعاقة على التدريب أو التوجيه، أو حصولهم على دعوة لحضور تدريب أو حضور جدول أعمال مفصل أو حضور عروض تعليمية ضمن ورشة تدريبية.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>4. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال لديكم عن تلقي الزملاء المسؤولين عن المعايير الثمانية لبيئة العمل المساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة للتدريب و/أو التوجيه بهدف تعريفهم على مدى تأثير الإعاقة في مجال مسؤوليتهم؟</p> <p>تؤثر الإعاقة على جميع جوانب العمل في المنشأة إنما يتفاوت تأثيرها بين جانب وآخر. يعتبر إطلاع الموظفين في كافة أقسام المنشأة على مدى تأثير الإعاقة على دورهم في العمل أمراً في غاية الأهمية.</p> <p>من الأمثلة على ذلك إرسال دعوة لفرق التوظيف لحضور حدث محوره توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة، أو وضع جدول أعمال مفصل أو إعداد محاضرات حول التقنية المساعدة يحضرها موظفو مركز تقنية المعلومات والإتصالات.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>5. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال لديكم عن الإستعانة بمدربين من ذوي الإعاقة؟</p> <p>إن التدريب الذي يقدمه أشخاص من ذوي الإعاقة أعمق تأثيراً من التدريب الذي يقدمه أشخاص ليس لديهم إعاقة.</p> <p>من الأمثلة على ذلك عرض السيرة الذاتية لمدرّب من ذوي الإعاقة في ورشة تدريبية.</p>
<h3>التحسين</h3>	
<p>تلتزمون بتحسين بيئة عملكم المساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة، ولديكم خطاً جاهزة فعالة لتحسين أدائكم. تجدر الإشارة بأنكم لن تتمكنوا من تحصيل العلامة الكاملة في هذا القسم منذ المرة الأولى لإجرائكم هذا التقييم الذاتي. إن الهدف من هذا القسم هو التأمل في التحسينات التي قمتم بها.</p>	
نعم/لا/لا ينطبق	<p>6. هل بإمكان القائد المسؤول عن معيار المعرفة إثبات تطبيقكم لخطة التطوير المساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة المتعلقة بمعيار المعرفة؟</p> <p>من الأمثلة على ذلك تقديم خطة لتحسين بيئة العمل المساندة للأشخاص ذوي الإعاقة توضح أولوياتكم في تعزيز المعرفة.</p>
<h3>المنهجية</h3>	
<p>لديكم بُنى تنظيمية أو سياسات أو إجراءات ثابتة ومحددة تمكّنكم من إتباع نهج منسق للتأكد بأن جميع المدراء والموظفين في المنشأة يملكون المهارات والمعرفة اللازمة ولديهم الثقة للتعامل مع المرشحين والعملاء والموظفين ذوي الإعاقة.</p>	
نعم/لا/لا ينطبق	<p>7. هل لديكم خطة لتدريب المدراء المباشرين للتعامل مع زملاء العمل من ذوي الإعاقة؟</p> <p>يعتبر تدريب المدراء المباشرين بمشاركة أشخاص من ذوي الإعاقة من أكثر الأساليب فعالية لتزويدهم بالمعرفة. كما ينبغي إثبات إمكانية حصول المدراء المباشرين على التدريب اللازم للعمل مع الزملاء ذوي الإعاقة.</p>



	<p>من الأمثلة على ذلك جدول زمني لتدريب المدراء المباشرين وتقديم نسخة عن سجلات التدريب الخاصة بمهارات التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>8. هل توجد لديكم خطة تدريب و/أو توجيه للزملاء الذين يعملون بجانب الأشخاص من ذوي الإعاقة؟</p> <p>يجب حصول الموظفين الذين يعملون بجانب زملاء عمل من ذوي الإعاقة على التدريب أو التوجيه اللازم للتعامل معهم عن علم ودراية.</p> <p>من الأمثلة على ذلك عرض صورة ملتقطة عن شاشة صفحة الدليل التوجيهي الخاص بالإعاقة على الشبكة الداخلية لمنشآتكم (الإنترنت)، أو وضع جدول زمني للتدريب أو نسخ من سجلات التدريب الخاص بالإعاقة.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>9. هل لديكم خطة لتوفير التدريب و/أو توجيه للزملاء المسؤولين عن المعايير الثمانية لمؤشر مواءمة بهدف تعريفهم على مدى تأثير الإعاقة على مجال مسؤوليتهم؟</p> <p>تؤثر الإعاقة على جميع جوانب العمل في المنشأة إنما يتفاوت تأثيرها بين جانب وآخر. يعتبر إطلاع الموظفين في كافة أقسام المنشأة على مدى تأثير الإعاقة على دورهم في العمل أمراً في غاية الأهمية. كما ينبغي حصول الزملاء العاملين في إحدى المجالات الثمانية من مؤشر بيئة العمل المساندة على التدريب أو التوجيه اللازم للتعرف على مدى تأثير الإعاقة على مجال عملهم بشكل خاص.</p> <p>من الأمثلة على ذلك وضع جدول تدريب؛ والجدير بالذكر هنا أن التدريب يحتاج إلى تقييم لمتطلبات المتدربين أو توفر دليل توجيهي على الشبكة الداخلية لمنشآتكم (الإنترنت).</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>10. هل تستعينون بمدربين من ذوي الإعاقة لتقديم البرامج التدريبية كلما أمكن؟</p> <p>إن التدريب الذي يقدمه أشخاص من ذوي الإعاقة أعمق تأثيراً من التدريب الذي يقدمه أشخاص ليس لديهم إعاقة.</p> <p>من الأمثلة على ذلك إعداد قائمة بأسماء مدربين من ذوي الإعاقة، أو مراسلتهم أو وضع جدول زمني للإستعانة بمدربين من ذوي الإعاقة.</p>



### 3. التوظيف

تعملون على استقطاب الأشخاص ذوي الإعاقة وتوظيفهم بهدف الاستفادة من مهاراتهم ومواهبهم غير المكتشفة في مختلف المجالات. في حال الاستعانة بمصادر خارجية لتنفيذ أي جانب من جوانب العمل ضمن هذا المجال، يرجى التأكد من تزويدهم للمعلومات المطلوبة في كل قسم.

#### القيادة

لديكم القيادة القوية اللازمة للحفاظ على مستوى مساندتكم لشؤون الإعاقة أو تحسينه في المنشأة.

1. هل بإمكان القائد المسؤول عن إدارة التوظيف إثبات تطبيقكم لخطة التطوير المساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة المتعلقة بمعيار التوظيف؟

يجب أن يدرك المسؤولون مدى تأثير الإعاقة على أقسامهم الإدارية وأن من مسؤوليتهم التأكد من تلبية أقسامهم لمتطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة..

نعم/لا/لا  
ينطبق

مثال: إيضاح اسم الشخص المسؤول من الإدارة العليا ومسامه الوظيفي، دون الإكتفاء بذكر وجود ذلك الشخص في منشأتكم. كما يجب أن يوضح مسامه الوظيفي بأنه الشخص المناسب لتولي مهمة القيادة (مثل: رئيس قسم التوظيف). إن لم يكن منصب الشخص إدارياً أو تنفيذياً، فيرجى توضيح سبب إختياركم له.

من الأمثلة على ذلك توجيه رسالة عبر البريد الإلكتروني لجميع الموظفين توضحون فيها اسم الشخص المسؤول عن توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة، أو نشر المعلومات المفصلة على الشبكة الداخلية (الإنترنت) أو على لوحة الإعلانات.. الخ.

#### التنفيذ

قمتم بتنفيذ خطوات ايجابية تجاه عمل الأشخاص ذوي الإعاقة في العام الماضي.

2. هل تستطيعون تقديم أفضل مثال لديكم عن نجاح أحد الأشخاص من ذوي الإعاقة في الحصول على وظيفة لديكم بعد خضوعه لإجراءات التوظيف؟

نعم/لا/لا  
ينطبق

يجب أن تخلو عملية التوظيف لديكم من أي معوقات قد تحول دون حصول الأشخاص ذوي الإعاقة على الوظيفة، بدءاً من تصميم الوظيفة إلى الاستقطاب وطريقة إجراء مقابلات العمل، وعملية التقييم والتعيين.

من الأمثلة على ذلك نجاح شخص من ذوي الإعاقة في الحصول على وظيفة بعد خضوعه لإجراءات التوظيف، بالإضافة إلى التفاصيل المتعلقة بإجراء ترتيبات تيسيرية لصالح شخص معين من ذوي الإعاقة، أو تغيير بعض اجراءات التعيين كي تناسب الموظف الجديد من ذوي الإعاقة.

نعم/لا/لا  
ينطبق

3. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال يثبت اعلان التزام منشأتكم بتوظيف فعلي ومنتج للمرشحين من ذوي الإعاقة او عن تعاونكم مع مؤسسات غير ربحية و/أو جمعيات خيرية تعنى بشؤون الإعاقة من أجل توظيف أشخاص من ذوي الإعاقة لتولي مناصب محددة؟



	<p>يتمثل التوظيف الغير منتج للمرشحين من ذوي الإعاقة في قيام المنشأة بتوظيفهم للحصول على الحوافز الحكومية. ويتلقى هؤلاء الأشخاص أجورهم دون الحاجة إلى القدوم إلى مقر العمل وممارسة وظائفهم.</p> <p>من الأمثلة على ذلك وضع دليل للتوظيف، أو نص مقتطف من سياسة المنشأة الخاصة بالتوظيف.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>4. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال عن وصف وظيفي يوضح المهام الأساسية وغير الأساسية المتعلقة بالوظيفة؟</p> <p>يجب أن تخلو إجراءات التوظيف قدر المستطاع من العقبات التي قد تحول دون حصول الأشخاص ذوي الإعاقة على الوظيفة بدءاً من التصميم الوظيفي إلى الإعلانات والمواصفات المطلوبة.</p> <p>من الأمثلة على ذلك تصميم وصف وظيفي يوضح المواصفات الأساسية وغير الأساسية المطلوبة، مما يسهل على جميع المرشحين معرفة متطلبات الدور.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>5. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال لديكم عن مرشح من ذوي الإعاقة طالب بإجراء ترتيبات تيسيرية على عملية التوظيف وقيام أحد أفراد فريق التوظيف بتنفيذ طلبه؟</p> <p>قد يحتاج بعض المرشحين ذوي الإعاقة إلى إجراء تغييرات بسيطة أو ترتيبات تيسيرية على عملية التوظيف ليتمكنوا من إثبات قدرتهم على القيام بالعمل. فقد يحتاج شخصٌ ذي إعاقة سمعية، مثلاً، إلى مترجم بلغة الإشارة.</p> <p>من الأمثلة على ذلك إجراء ترتيب تيسيري لصالح شخصٍ من ذوي الإعاقة، وقد يشمل مراسلة الشخص أو زملاء العمل المعنيين أو الإدارات ذات الصلة عن طريق البريد الإلكتروني بهذا الشأن أو عرض نسخ عن سجل الترتيبات التيسيرية.. الخ.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>6. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال عن توفير وسيلة بديلة عن وسائل التوظيف التقليدية لمساندة مرشح من ذوي الإعاقة؟</p> <p>قد يواجه بعض المرشحين من ذوي الإعاقة بعض الصعوبة في المشاركة في وسائل التوظيف التقليدية كإجراء مقابلات العمل مثلاً، ولكنهم قد لا يعجزون عن أداء الوظيفة المعنية بشكل جيد. فقد لا ينجح شخص ذو صعوبات في النطق، مثلاً، في إجراء مقابلة العمل ولكن قد يتمكن من إظهار المهارات اللازمة إذا ما تم منحه الفرصة لتجربة يوم عمل كبديل.</p> <p>من الأمثلة على ذلك إرسال خطاب أو رسالة عبر البريد الإلكتروني لتحديد موعد الإختبار.</p>
<h3>التحسين</h3> <p>تلتزمون بتحسين بيئة عملكم المساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة، ولديكم خططاً جاهزة فعالة لتحسين أداكم. تجدر الإشارة بأنكم لن تتمكنوا من تحصيل العلامة الكاملة في هذا القسم منذ المرة الأولى لإجرائكم هذا التقييم الذاتي. إن الهدف من هذا القسم هو التأمل في التحسينات التي قمتم بها.</p>	
نعم/لا/لا ينطبق	<p>7. هل بإمكان القائد المسؤول عن إدارة التوظيف إثبات تطبيقكم لخطة التطوير المساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة المتعلقة بمعيير التوظيف؟</p> <p>من الأمثلة على ذلك تقديم خطة لتحسين بيئة العمل المساندة للأشخاص ذوي الإعاقة توضح أولويات المسؤول في مجال التوظيف.</p>
<h3>المنهجية</h3>	



لديكم بُنى تنظيمية أو سياسات أو إجراءات تمكّنكم من إتباع نهج منسق لإستقطاب المواهب وتوظيفها في منشآتكم.

<p>نعم/لا/لا ينطبق</p>	<p>8. هل تتبعون وسيلة معينة لمراجعة آليات التوظيف للتأكد من خلوها من العقبات التي قد تحول دون توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة؟</p> <p>يجب أن تخلو عملية التوظيف لديكم من أي عقبات قد تحول دون حصول الأشخاص ذوي الإعاقة على الوظيفة، بدءاً من تصميم الوظيفة إلى التحفيز على تقديم الطلب وطريقة إجراء مقابلات العمل، وعملية التقييم والتعيين. أما في حال إجراء عملية التوظيف عن طريق الإنترنت، فيجب التأكد من تشغيل برنامج تحويل النصوص إلى الصوت، مثلاً، وإلا لن يتمكن الأشخاص ذوو الصعوبات البصرية من الدخول إلى الموقع. لذا من الضروري مراجعة عمليات التوظيف باستمرار.</p> <p>قد تشتمل الأمثلة على خطة مشروع أو ترتيبات لتعيين خبير خارجي يقوم بمراجعة إمكانية دخول الأشخاص ذوي الإعاقة لعملية التوظيف.</p>
<p>نعم/لا/لا ينطبق</p>	<p>9. هل تتأكدون من فهم الموظفين المسؤولين عن التوظيف من التزامكم بالتوظيف الفعلي والمنتج للمرشحين ذوي الإعاقة؟</p> <p>يتمثل التوظيف الغير منتج للمرشحين من ذوي الإعاقة في قيام المنشأة بتوظيفهم للحصول على الحوافز الحكومية. ويتلقى هؤلاء الأشخاص أجورهم دون الحاجة إلى القدوم إلى مقر العمل وممارسة وظائفهم.</p> <p>من الأمثلة على ذلك وضع دليل للتوظيف، أو نص مقتطف من سياسة المنشأة الخاصة بالتوظيف.</p>
<p>نعم/لا/لا ينطبق</p>	<p>10. هل تحددون الأدوار الوظيفية بوضوح من أجل تحقيق الموازنة بين مهارات الأشخاص ذوي الإعاقة والمواصفات الأساسية وغير الأساسية للوظيفة؟</p> <p>يضمن تصميم الوظيفة بشكل جيد خلو التصميم الوظيفي والإعلانات والمواصفات المطلوبة من العقبات التي قد تحول دون حصول الأشخاص ذوي الإعاقة على الوظيفة. كما تسهّل من عمل الموظفين الجدد من ذوي الإعاقة.</p> <p>من الأمثلة على ذلك تصميم وصف وظيفي يوضح المواصفات الأساسية وغير الأساسية المطلوبة، مما يسهل على جميع المرشحين معرفة متطلبات الوظيفة.</p>
<p>نعم/لا/لا ينطبق</p>	<p>11. هل لديكم آلية معينة لإجراء الترتيبات التيسيرية التي قد يطلبها المرشحون من ذوي الإعاقة في أي مرحلة من عملية التوظيف؟</p> <p>من الأمثلة على ذلك رسم بياني يوضح الخطوات التي يستطيع الزملاء في قسم التوظيف اتباعها للتأكد من حصول المرشحين ذوي الإعاقة على الترتيبات التيسيرية بصورة ثابتة.</p>



#### 4. إدارة الموارد البشرية

تظهرون التقدير لجميع موظفيكم بمن فيهم الأشخاص ذوي الإعاقة، أو الذين يتعرضون لإعاقة، وتلتزمون بإجراء الترتيبات التيسيرية اللازمة في مقر العمل لتطوير مهاراتهم وإستبقائهم في وظائفهم. في حال الإستعانة بمصادر خارجية لتنفيذ أي جانب من جوانب العمل ضمن هذا المجال، يرجى التأكد من تزويدهم للمعلومات المطلوبة في كل قسم.

القيادة	
لديكم القيادة القوية اللازمة للحفاظ على مستوى مساندتكم لشؤون الإعاقة أو تحسينه في المنشأة.	
نعم/لا/لا ينطبق	<p>1. هل تم تكليف شخص مسؤول (على مستوى مشرف أو مدير) لديه الصلاحيات اللازمة لقيادة العمل في معيار الموارد البشرية مع التعميم بإسم المسؤول على هذا المعيار؟</p> <p>يجب أن يدرك المسؤولون مدى تأثير الإعاقة على أقسامهم الإدارية، وأن من مسؤوليتهم التأكد من تلبية أقسامهم لمتطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة.</p> <p>مثال: إيضاح اسم الشخص المسؤول من الإدارة العليا ومسماه الوظيفي، دون الإكتفاء بذكر وجود ذلك الشخص في منشأتكم. كما يجب أن يوضح مسماه الوظيفي بأنه الشخص المناسب لتولي مهمة القيادة (مثل: رئيس قسم الموارد البشرية). إن لم يكن منصب الشخص إدارياً أو تنفيذياً، فيرجى توضيح سبب إختياركم له.</p> <p>مثال: تحميل صورة ملتقطة عن شاشة صفحة المعلومات على الشبكة الداخلية لمنشأتكم (الإنترنت)، أو عرض نسخة عن التعميم الذي تم الإعلان فيه عن أسماء المسؤولين المعنيين من كل قسم، أو إرسال رسالة إلكترونية.</p>
التنفيذ	
قمتم بتنفيذ خطوات ايجابية تجاه عمل الأشخاص ذوي الإعاقة في العام الماضي.	
نعم/لا/لا ينطبق	<p>2. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال لديكم عن إستبقائكم لأحد الموظفين الجدد من ذوي الإعاقة في وظيفته؟</p> <p>إن توظيف المرشحين من ذوي الإعاقة هو الخطوة الأولى. أما الإحتفاظ بهم أو إستبقائهم في الوظيفة فهو الخطوة التالية. تفيد الأبحاث بأن الموظفين ذوي الإعاقة، كغيرهم من الموظفين من غير ذوي الإعاقة، يبقون في وظائفهم في حال توفر فرص التدريب والتطوير وإمكانية الإرتقاء في الوظيفة. كما يحفز وجود إدارة مباشرة ناجحة تشرف على عملهم الموظفين على البقاء في وظائفهم.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>3. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال لديكم عن إجراء منشأتكم لترتيبات تيسيرية في مقر العمل لصالح موظف من ذوي الإعاقة أو موظف تعرض لإعاقة خلال فترة عمله لديكم؟</p> <p>يجب أن تتبع منشأتكم آلية معينة لإجراء الترتيبات التيسيرية في مكان العمل لصالح الموظفين الجدد من ذوي الإعاقة والموظفين يتعرضون لإعاقة خلال فترة عملهم لديكم وذلك لتمكينهم من إستثمار طاقاتهم الكاملة. الترتيبات التيسيرية هي تعديلات تسهل على الموظفين القيام بمهام الوظيفة، وتشمل توفير أجهزة معينة، مثلاً، أو منحهم مزيداً من الوقت لإتمام مهامهم.</p> <p>من الأمثلة على ذلك إرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني تتضمن طلباً لإجراء ترتيب تيسيري لصالح شخص معين.</p>
	<p>4. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال لديكم عن توفير فرص التدريب والتطوير لأحد الموظفين من ذوي الإعاقة؟</p>



من أجل ضمان مستقبل مهني ناجح للموظفين ذوي الإعاقة في منشأتكم، يجب توفير فرص التدريب والتطوير نفسها التي تقدّم للموظفين الآخرين.	
من الأمثلة على ذلك حصول أحد الموظفين من ذوي الإعاقة على فرص التدريب والتطوير، أو إرسال تعليمات تقضي بإجراء ترتيبات تيسيرية لصالح أحد الموظفين ذو الإعاقة كي يتمكن من الحصول على التدريب، أو الحصول على آراء وإقتراحات من موظفين من ذوي الإعاقة تفيد بحصولهم على فرص التدريب.	نعم/لا/لا ينطبق
5. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال عن قيامكم بمبادرة للحفاظ على بيئة عمل صحية؟ يعزز تشجيع الموظفين على الإعتناء بصحتهم الجسدية والنفسية من سعادة الموظفين وإنتاجيتهم. من الأمثلة على ذلك إطلاق نشاط لتشجيع إتباع العادات الصحية في بيئة العمل (خلال العام الماضي) كالحملات الإعلانية حول الإقلاع عن التدخين أو ممارسة التمارين الرياضية بانتظام.	نعم/لا/لا ينطبق
6. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال عن تفاعلكم مع الموظفين ذوي الإعاقة؟ يظهر التفاعل المباشر مع الموظفين ذوي الإعاقة خبراتهم ومهارتهم بفعالية، كما يثبت إلزامكم بأفضل الممارسات المتعلقة بالإعاقة. من الأمثلة على ذلك دعوتهم لحضور إجتماع أو عرض نتائج إستطلاع للموظفين عن الإعاقة.	نعم/لا/لا ينطبق
<b>التحسين</b>	
تلتزمون بتحسين بيئة عملكم المساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة، ولديكم خطاً جاهزة فعالة لتحسين أدائكم. تجدد الإشارة بأنكم لن تتمكنوا من تحصيل العلامة الكاملة في هذا القسم منذ المرة الأولى لإجرائكم هذا التقييم الذاتي. إن الهدف من هذا القسم هو التأمل في التحسينات التي قمتم بها.	
7. هل بإمكان المسؤول في قسم الموارد البشرية إثبات تطبيقكم لخطة التطوير المساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة المتعلقة بهذا المعيار؟ من الأمثلة على ذلك تقديم خطة لتحسين بيئة العمل المساندة للأشخاص ذوي الإعاقة توضح أولويات المسؤول في قسم الموارد البشرية.	نعم/لا/لا ينطبق
<b>المنهجية</b>	
لديكم بُنى تنظيمية أو سياسات أو إجراءات تمكنكم من إتباع نهج منسق لتطوير مهارات موظفيكم من ذوي الإعاقة وإستبقائهم وإجراء ترتيبات تيسيرية لهم في مكان العمل.	
8. هل لديكم آلية لإستبقاء الموظفين الجدد من ذوي الإعاقة في وظائفهم؟ من الأمثلة على ذلك وضع خطط لتعيين الموظفين من ذوي الإعاقة وعرض بيانات إحصائية عن عدد الأشخاص من ذوي الإعاقة الذين تم توظيفهم وإستبقاؤهم في وظائفهم.	نعم/لا/لا ينطبق
9. هل تتبعون آلية معينة لإجراء الترتيبات التيسيرية اللازمة في بيئة العمل لصالح الموظفين ذوي الإعاقة أو الذين يتعرضون لإعاقة تُشارك فيها الأقسام المعنية مثل: الموارد البشرية وتقنية المعلومات والاتصالات والصحة والسلامة والمرافق، وهل يتم إبلاغ الموظفين والإدارات المعنية عن الترتيبات التيسيرية في مكان العمل؟	نعم/لا/لا ينطبق



	من الأمثلة على ذلك وجود سياسة أو إجراءات مكتوبة في هذا الشأن لديكم.
نعم/لا/لا ينطبق	10. هل لديكم آلية للتأكد من حصول جميع الموظفين بمن فيهم ذوي الإعاقة على فرص التدريب والتطوير؟ من الأمثلة على ذلك وضع خطة مشروع، أو تغذية راجعية/آراء وإقتراحات من الموظفين ذوي الإعاقة، أو بيانات عن عدد الموظفين ذوي الإعاقة الذين يحصلون على فرص التدريب والتطوير.
نعم/لا/لا ينطبق	11. هل لديكم إستراتيجية للحفاظ على بيئة عمل صحية؟ من الأمثلة على ذلك وضع برنامج للأحداث والمناسبات أو قائمة بإستحقاقات الموظفين التي تشجع العادات الصحية (مثل فرص الحصول على إستشارات نفسية أو الإشتراك في النادي الرياضي أو المشاركة في النشاطات الداعمة للإقلاع عن التدخين).
نعم/لا/لا ينطبق	12. هل لديكم خطة أو استراتيجية للإستثمار في تطوير مهارات الموظفين ذوي الإعاقة (كبرنامج إرشادي، مثلاً)؟ من الأمثلة على ذلك وضع برنامج توجيهي، أو إطلاق دورات للتنمية الشخصية. إذا لم تكن تلك المبادرات مخصصة للأشخاص من ذوي الإعاقة، فينبغي تقديم معلومات عن خطط ونشاطات تسويقية تستهدفون فيها الأشخاص ذوي الإعاقة.



## 5. المنتجات والخدمات

تظهرون التقدير لزيارتكم وعملائكم ومنتفعيكم من ذوي الإعاقة، وتأخذون إحتياجاتهم بعين الإعتبار عند تطوير وتقديم منتجاتكم وخدماتكم. في حال الإستعانة بمصادر خارجية لتنفيذ أي جانب من مجال العمل هذا، عليكم الإثبات بأن مورديكم يقومون بتسهيل تقديمكم لكل قسم من أقسام المؤشر.

القيادة	
لديكم القيادة القوية اللازمة للحفاظ على مستوى مساندةكم لشؤون الإعاقة أو تحسينه في المنشأة.	
1. هل تم تكليف شخص مسؤول (على مستوى مشرف أو مدير) لديه الصلاحيات اللازمة لقيادة العمل في معيار المنتجات والخدمات مع التعميم بإسم المسؤول على هذا المعيار؟	نعم/لا/لا ينطبق
يجب أن يدرك المسؤولون مدى تأثير الإعاقة على أقسامهم الإدارية، وأن من مسؤوليتهم التأكد من تلبية أقسامهم لمتطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة. مثال: إيضاح اسم الشخص المسؤول من الإدارة العليا ومسماه الوظيفي، دون الإكتفاء بذكر وجود ذلك الشخص في منشأتكم. كما يجب أن يوضح مسماه الوظيفي بأنه الشخص المناسب لتولي مهمة القيادة (مثل: مدير خدمة العملاء). إن لم يكن منصب الشخص إدارياً أو تنفيذياً، فيرجى توضيح سبب إختياركم له.	
التنفيذ	
قمتم بتنفيذ خطوات ايجابية تجاه عمل الأشخاص ذوي الإعاقة في العام الماضي.	
2. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال عن تلقي زملاء لكم في العمل للتوجيه والإرشاد والتدريب حول الترحيب بالعملاء ذوي الإعاقة؟	نعم/لا/لا ينطبق
يجب على الموظفين الذين يتعاملون وجهاً لوجه مع العملاء تلقي التوجيه اللازم لكي يصبحوا واثقين من قدرتهم على خدمة عملائهم من ذوي الإعاقة والتواصل معهم عن علم ودراية. من الأمثلة على ذلك تلقي الموظفين للتوجيه حول الترحيب بالعملاء من ذوي الإعاقة، وإعداد منشورات ذات صلة أو عرض مراسلات إلكترونية بين أحد المدراء والموظف المختص في شؤون الإعاقة داخل المنشأة.	
3. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال عن إيضاحكم للعملاء من ذوي الإعاقة أنكم ترحبون بطلبهم لأي خدمة تيسيرية؟	نعم/لا/لا ينطبق
إن تسهيلكم للخدمات التيسيرية سوف يسهل على عملائكم من ذوي الإعاقة استخدام أعمالكم. فقد يحتاج أحد العملاء من ذوي الإعاقة الحركية، مثلاً، إلى المساعدة للوصول إلى البضائع الموضوعة على الرفوف في متجركم. من الأمثلة على ذلك التوضيح إصدار بيان على موقعكم الإلكتروني، أو من خلال سبل التواصل التي تتبعونها مع العملاء (كالخطابات أو الفواتير أو العقود).	
4. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال عن تقديمكم خدمة تيسيرية لأحد العملاء أو الزبائن من ذوي الإعاقة؟	نعم/لا/لا ينطبق
يجب أن يقوم الموظفون الذين يتعاملون وجهاً لوجه مع العملاء بمساعدة العملاء من ذوي الإعاقة عن علم ودراية. من الأمثلة على تلك الخدمات التيسيرية بذل مزيد من الوقت مع العميل من ذوي الإعاقة أو تقديم المعلومات بأسلوب يناسبه.	



نعم/لا/لا ينطبق	<p>5. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال عن إشراككم العملاء من ذوي الإعاقة في عملية تقييم سهولة الوصول إلى الخدمات والمنتجات (الحالية والجديدة) في منشأتكم؟</p> <p>يضمن إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في عملية مراجعة المنتجات والخدمات والمرافق إمكانية وصول الجميع – بمن فيهم المسنين والأطفال وذويهم – إلى تلك المنتجات والخدمات والمرافق. يشمل تيسير الخدمات للأشخاص من ذوي الإعاقة كل الزبائن والعملاء والمنتفعين دون إستثناء.</p> <p>من الأمثلة على ذلك تشجيع العملاء ذوي الإعاقة على تقديم التغذية الراجعة، أو دعوتهم لحضور عملية إختبار منتج أو إجتماع لمجموعة التركيز والدراسة.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>6. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال عن تسجيلكم لشكاوى العملاء ذوي الإعاقة وردكم عليها؟</p> <p>يثبت تسجيلكم لشكاوى العملاء والرد عليها إلزامكم بحسن التعامل مع العملاء من ذوي الإعاقة، كما يمكنكم من تحسين خدماتكم من خلال الإطلاع على آرائهم وإقتراحاتهم.</p> <p>من الأمثلة على تسجيل الشكاوى والرد عليها الإحتفاظ بالمراسلات المتعلقة بشكاوى معينة من أحد العملاء من ذوي الإعاقة.</p>
<p style="text-align: right;"><b>التحسين</b></p> <p>تلتزمون بتحسين بيئة عملكم المساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة، ولديكم خططاً جاهزة فعالة لتحسين أدائكم.</p> <p>تجدد الإشارة بأنكم لن تتمكنوا من تحصيل العلامة الكاملة في هذا القسم منذ المرة الأولى لإجرائكم هذا التقييم الذاتي. إن الهدف من هذا القسم هو التأمل في التحسينات التي قمتم بها.</p>	
نعم/لا/لا ينطبق	<p>7. هل يمكن للمسؤول عن معيار المنتجات والخدمات في المنشأة إثبات تطبيقكم لخطة التطوير المساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة المتعلقة بالمعيار؟</p> <p>من الأمثلة على ذلك تقديم خطة لتحسين بيئة العمل المساندة للأشخاص ذوي الإعاقة توضح أولويات المسؤول الكبير/الرفيع في مجال المنتجات والخدمات.</p>
<p style="text-align: right;"><b>المنهجية</b></p> <p>لديكم بُنى تنظيمية أو سياسات أو إجراءات تمكّنكم من إتباع نهج منسّق لتحسين تجربة العملاء من ذوي الإعاقة وتعزيز تفاعلهم معهم.</p>	
نعم/لا/لا ينطبق	<p>8. هل لديكم آلية لتقديم الإرشاد والتوجيه والتدريب للموظفين العاملين في مجال خدمة العملاء حول الترحيب والتعامل مع العملاء ذوي الإعاقة؟</p> <p>يجب على الموظفين الذين يتعاملون وجهاً لوجه مع العملاء تلقي التوجيه اللازم لكي يصبحوا واثقين من قدرتهم على خدمة عملائهم من ذوي الإعاقة والتواصل معهم عن علم ودراية.</p> <p>من الأمثلة على ذلك توجيه الموظفين من خلال الشبكة الداخلية لمنشأتكم (الإنترنت) أو توزيع كتيب أو التواصل مع الموظف المختص في شؤون الإعاقة داخل المنشأة.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>9. هل توضحون لعملائكم من ذوي الإعاقة أنكم ترحبون بطلبهم لأي خدمة تيسيرية؟</p> <p>إن تسهيلكم للخدمات التيسيرية سوف يسهّل على عملائكم من ذوي الإعاقة استخدام أعمالكم. فقد يحتاج أحد العملاء من ذوي الإعاقة الحركية، مثلاً، إلى المساعدة للوصول إلى البضائع الموضوعة على الرفوف في متجركم.</p>



	من الأمثلة على ذلك وضع خطة إتصالات حول تقديم الخدمات التيسيرية للعملاء من ذوي الإعاقة، ونسخ من مواد إعلانية توضح للعملاء من ذوي الإعاقة كيفية الإتصال بمنشأتكم لطلب الخدمات التيسيرية.
نعم/لا/لا ينطبق	10. هل لديكم آلية لتوفير الخدمات التيسيرية التي يطلبها العملاء من ذوي الإعاقة؟ تساعدكم هذه الآلية على الإبداع عند الإستجابة لطلبات الخدمات التيسيرية التي يتقدم بها العملاء من ذوي الإعاقة وإعداد الخدمات التيسيرية لتناسب مع حاجة الفرد الشخصية. من الأمثلة على ذلك المراسلات عبر البريد الإلكتروني أو موقف واقعي حدث معكم وقمتم فيه بتوفير الخدمات التيسيرية لمعين من العملاء ذوي الإعاقة.
نعم/لا/لا ينطبق	11. هل لديكم آلية لإشراك أشخاص من ذوي الإعاقة في عملية تقييم إمكانية الوصول إلى المنتجات والخدمات الحالية والجديدة في المنشأة؟ من الأمثلة على ذلك دعوة العملاء من ذوي الإعاقة إلى إجتماع أو طرح أسئلة حول ذلك الشأن في إستطلاع للعملاء.
نعم/لا/لا ينطبق	12. هل لديكم نظام لتسجيل شكاوى العملاء من ذوي الإعاقة والرد عليها؟ من الأمثلة على ذلك صورة ملتقطة عن قاعدة البيانات في منشأتكم تظهر شكاوى العملاء من ذوي الإعاقة.

## 6. التواصل

تواصلون بشكل شامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة قدر الإمكان، وتجرون الترتيبات التيسيرية من أجلهم عند الحاجة. في حال الإستعانة بمصادر خارجية لتنفيذ أي جانب من جوانب العمل ضمن هذا المجال، يرجى التأكد من تزويدهم للمعلومات المطلوبة في كل قسم.

### القيادة

لديكم القيادة القوية اللازمة للحفاظ على مستوى مساندتكم لشؤون الإعاقة أو تحسينه في المنشأة.

1. هل تم تكليف شخص مسؤول (على مستوى مشرف أو مدير) لديه الصلاحيات اللازمة لقيادة العمل في معيار التواصل مع التعميم بإسم المسؤول على هذا المعيار؟  
يجب أن يدرك المسؤولون مدى تأثير الإعاقة على أقسامهم الإدارية، وأن من مسؤوليتهم التأكد من تلبية أقسامهم لمتطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة.  
مثال: إيضاح اسم الشخص المسؤول من الإدارة العليا ومسماه الوظيفي، دون الإكتفاء بذكر وجود ذلك الشخص في منشأتكم. كما يجب أن يوضح مسماه الوظيفي بأنه الشخص المناسب لتولي مهمة القيادة (مثل: مدير قسم التواصل). إن لم يكن منصب الشخص إدارياً أو تنفيذياً، فيرجى توضيح سبب إختياركم له.  
من الأمثلة على ذلك صورة ملتقطة عن شاشة المعلومات على الشبكة الداخلية لمنشأتكم (الإنترنت)، أو نشر تعميم يوضح بأن رئيس التواصل هو الشخص المسؤول عن إتاحة سبل الإتصال للأشخاص ذوي الإعاقة.

### التنفيذ



فتم بتنفيذ خطوات ايجابية تجاه عمل الأشخاص ذوي الإعاقة في العام الماضي.	
نعم/لا/لا ينطبق	2. هل بإمكانكم توضيح أفضل مثال لديكم عن تعيين مترجم بلغة الإشارة لمساعدة شخص ذي إعاقة سمعية؟ يحتاج بعض الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية الذين يستخدمون لغة الإشارة إلى مساعدة مترجم بلغة الإشارة للتواصل مع الآخرين. لذا يعتبر تعيين المنشأة لمترجم أمراً ضرورياً. من الأمثلة على ذلك إرسال رسائل عبر البريد الإلكتروني عن القيام ببعض الترتيبات من أجل توفير الدعم، أو فاتورة يرسلها أحد المترجمين الذي عُيّنوا للقيام بتلك الخدمة.
نعم/لا/لا ينطبق	3. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال عن تقديمكم لوسائل تواصل بديلة للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية؟ يحتاج بعض الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية إلى نماذج تواصل بديلة مثل النسخ الإلكترونية عن المستندات التي يمكنهم استخدامها بواسطة هاتف ذكي أو حاسوب "يقرأ" النص ليتمكن الشخص من سماعه بدلاً من قراءته، أو طبع المستندات بأحرف كبيرة أو بطريقة برايل. لذا من الضروري أن يوفر أصحاب العمل تلك النماذج/الخيارات كلما دعت الحاجة. من الأمثلة على ذلك رسائل إلكترونية عن القيام ببعض الترتيبات من أجل توفير النموذج البديل، أو فاتورة لمنشأة طبعت المستند بطريقة برايل.
نعم/لا/لا ينطبق	4. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال يوضح سهولة دخول أي شخص من ذوي الإعاقة إلى موقع المنشأة الإلكتروني والشبكة الداخلية لمنشآتكم (الإنترنت)؟ يجد بعض الأشخاص ذوي الإعاقة، وخاصةً ذوي الإعاقة البصرية، صعوبة في الوصول إلى المعلومات الموجودة على شبكة الإنترنت. يمكنكم تسهيل وصولهم إليها عبر العمل وفقاً لأفضل الممارسات للمبادئ التوجيهية للوصول إلى محتوى شبكة الإنترنت الصادرة عن اتحاد شبكة الإنترنت العالمية. تتوفر المبادئ على الرابط التالي: <a href="http://www.w3.org/WAI/">http://www.w3.org/WAI/</a> من الأمثلة على ذلك إعداد تقرير مراجعة/تدقيق، أو مراسلة أشخاص أو موظفين أو عملاء من ذوي الإعاقة عبر البريد الإلكتروني، أو صورة ملتقطة عن الشاشة صفحة أدوات الدخول الموجودة على موقعكم الإلكتروني.
نعم/لا/لا ينطبق	5. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال عن قيام عملائكم ذوي الإعاقة بالتواصل معكم بواسطة وسائل الإتصال المفضلة والمناسبة لهم؟ قد تختلف الطريقة التي يتواصل بها الأشخاص من ذوي الإعاقة عن الطريقة التي يتواصل بها غير ذوي الإعاقة. فقد يجد الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية صعوبة في الإتصال بكم عن طريق الهاتف، كما قد يجد الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية صعوبة في الدخول إلى موقعكم الإلكتروني. عليكم توفير مجموعة من وسائل الإتصال المختلفة والبديلة لكي يتمكن زبائنكم وعملاؤكم وغيرهم من إختيار وسيلة الإتصال المفضلة لديهم. من الأمثلة على ذلك قيام الزبائن أو العملاء أو مستخدمي منتجاتكم باستعمال وسيلة الإتصال المفضلة لديهم (لا يعتبر الهاتف مثلاً على ذلك) مثل المراسلات عبر البريد الإلكتروني، أو صورة ملتقطة عن شاشة صفحة نظام المراسلات الإلكترونية.
نعم/لا/لا ينطبق	6. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال لقيامكم بالرد على العملاء ومستخدمي منتجاتكم عبر وسائل الإتصال المفضلة لديهم؟ ينطبق هنا ما ذكر أعلاه بالنسبة للموظفين من ذوي الإعاقة.



	<p>من الأمثلة على ذلك الإتصال المتبادل مع الزبائن أو العملاء أو المستخدمين الذين يستعملون وسائل الإتصال المفضلة لديهم (لا يعتبر الهاتف مثلاً على ذلك)، أو الرسائل الإلكترونية المتبادلة، أو صورة ملتقطة عن شاشة صفحة نظام المراسلات الإلكترونية.</p>
<b>التحسين</b>	
<p>تلتزمون بتحسين بيئة عملكم المساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة، ولديكم خطاً جاهزة فعالة لتحسين أدائكم. تجدر الإشارة بأنكم لن تتمكنوا من تحصيل العلامة الكاملة في هذا القسم منذ المرة الأولى لإجرائكم هذا التقييم الذاتي. إن الهدف من هذا القسم هو التأمل في التحسينات التي قمتم بها.</p>	
نعم/لا/لا ينطبق	<p>7. هل يمكن للمسؤول عن معيار التواصل في المنشأة إثبات تطبيقكم لخطة التطوير المساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة المتعلقة بالمعيار؟</p> <p>من الأمثلة على ذلك تقديم خطة لتحسين بيئة العمل المساندة للأشخاص ذوي الإعاقة توضح أولويات المسؤول الكبير/الرفيع في قسم الإتصالات.</p>
<b>المنهجية</b>	
<p>لديكم بُنى تنظيمية أو سياسات أو إجراءات للتأكد من إتباع نهج منسق لسهولة وصول المرشحين للتوظيف والعملاء والموظفين من ذوي الإعاقة إلى وسائل الإتصال لديكم.</p>	
نعم/لا/لا ينطبق	<p>8. هل لديكم ترتيبات معينة لتوفير مترجمين بلغة الإشارة وفق جدول زمني مناسب لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية؟</p> <p>من الأمثلة على ذلك وضع قائمة بأسماء مزودي الخدمة المفضلين أو عقد مع أحد المترجمين.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>9. هل لديكم ترتيبات معينة لتوفير نماذج بديلة للتواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية؟</p> <p>من الأمثلة عن تلك النماذج البديلة وضع قائمة بمزودي الخدمة المفضلين أو إجراءات لتوفير مستندات بصيغة وورد متاحة للأشخاص ذوي الإعاقة.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>10. هل بإمكانكم إستعمال الوسيلة نفسها التي يستخدمها العملاء ذوي الإعاقة للإتصال بكم (أي إذا راسلتموهم عبر البريد الإلكتروني هل يمكنهم الرد برسالة إلكترونية)؟</p> <p>من الأمثلة على ذلك إتباع إجراء محدد للسماح لأفراد بالإتصال بكم عبر وسائل متنوعة مثل عرض صورة ملتقطة عن شاشة إحدى الصفحات من موقعكم الإلكتروني التي توضحون فيها إمكانية الإتصال بالزبائن والعملاء والمستخدمين عبر ثلاث وسائل مختلفة على الأقل، وأن بإمكانهم الإتصال بكم بواسطة الوسيلة نفسها.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>11. هل تراعون إحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة وخاصة السمعية والبصرية عند التأكد من سهولة وصولهم إلى وسائل التواصل الافتراضية الخاصة بكم وإستخدامها (كالفيديوهات والتطبيقات)؟</p> <p>من الأمثلة على ذلك توقع إحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة عند إنتاج وسائل الإتصال الافتراضية، مثل وضع إرشادات لإنتاج الفيديوهات تنص بضرورة عرض ترجمة في أسفل الشاشة وعرض موجز عن كل مشهد من أجل الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية إذا لم يكن التعليق الصوتي كافياً.</p>



## 7. المرافق

يستطيع الأشخاص ذوو الإعاقة الدخول إلى مرافق منشآتكم بسهولة، وتقومون بإجراء ترتيبات تيسيرية إذا دعت الحاجة. في حال الاستعانة بمصادر خارجية لتنفيذ أي جانب من جوانب العمل ضمن هذا المجال، يرجى التأكد من تزويدهم للمعلومات المطلوبة في كل قسم.

### القيادة

لديكم القيادة القوية اللازمة للحفاظ على مستوى مساندتكم لشؤون الإعاقة أو تحسينه في المنشأة.

نعم/لا/لا ينطبق	<p>1. هل تم تكليف شخص مسؤول (على مستوى مشرف أو مدير) لديه الصلاحيات اللازمة لقيادة العمل في معيار المرافق مع التعميم بإسم المسؤول على هذا المعيار؟</p> <p>يجب أن يدرك المسؤولون مدى تأثير الإعاقة على أقسامهم الإدارية، وأن من مسؤوليتهم التأكد من تلبية أقسامهم لمتطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة.</p> <p>مثال: إيضاح اسم الشخص المسؤول من الإدارة العليا ومسامه الوظيفي، دون الإكتفاء بذكر وجود ذلك الشخص في منشآتكم. كما يجب أن يوضح مسماه الوظيفي بأنه الشخص المناسب لتولي مهمة القيادة (مثل: مدير قسم المرافق). إن لم يكن منصب الشخص إدارياً أو تنفيذياً، فيرجى توضيح سبب إختياركم له.</p> <p>من الأمثلة على ذلك صورة ملتقطة عن شاشة صفحة المعلومات على الشبكة الداخلية لمنشآتكم (الإنترنت)، أو نشر تعميم يوضح بأن رئيس قسم المرافق هو الشخص المسؤول عن تسهيل الدخول إلى المرافق ومباني العمل.</p>
--------------------	--

### التنفيذ

قمت بتنفيذ خطوات إيجابية تجاه عمل الأشخاص ذوي الإعاقة في العام الماضي.

نعم/لا/لا ينطبق	<p>2. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال لمبنى سهل الوصول من قبل الأشخاص من ذوي الإعاقة في منشآتكم؟</p> <p>يعتبر تقييم إمكانية الدخول إلى مبانيكم من الممارسات الجيدة لمعرفة مدى سهولة الدخول والعوائق قد يواجهها الأشخاص من ذوي الإعاقة.</p> <p>من الأمثلة على ذلك عرض تفاصيل عملية التقييم الخاصة بإمكانية الدخول إلى المباني والتي تظهر سهولة الوصول إلى جميع الطوابق (الأدوار) بواسطة الكرسي المتحرك، بما في ذلك دورات المياه، وغرف الاجتماعات، وأنكم لم تكونوا بحاجة إلى وضع أية إستراتيجية للتغلب على العقبات.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>3. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال عن قيامكم بإزالة أي حائل طبيعي/عقبة من أجل شخص من ذوي الإعاقة عند دخوله مبنى منشآتكم؟</p> <p>إذا كنتم لا تستطيعون إزالة العقبات، فعليكم وضع إستراتيجيات أو ترتيبات تيسيرية لتخطيها.</p> <p>من الأمثلة على ذلك إجراء ترتيب تيسيري حسي لشخص من ذوي الإعاقة، كإنشاء ممر لمساعدة شخص من ذوي الإعاقة الحركية، أو تركيب جهاز إنذار وامض لشخص ذي إعاقة سمعية.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>4. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال للتأكد من أن كل شخص في المنشأة لديه خطة شخصية للإخلاء الطارئ؟</p>



	<p>يجب أن تخطوا مسبقاً لإخلاء الأشخاص ذوي الإعاقة من المبنى في حال حدوث طارئ. من الأمثلة على ذلك وضع نموذج مفصل بمتطلبات الإخلاء الخاصة بشخص معين من ذوي الإعاقة.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>5. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال لتوقع احتياجات جميع الأشخاص ذوي الإعاقة على إختلاف إعاقتهم (وليس فقط ذوي الإعاقة الحركية) عند إجراء التغييرات في أماكن العمل؟ إن أخذ المنشأة لإحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في عين الإعتبار عند إجراء أي تغيير في أماكن العمل هو أمرٌ ضروري لضمان تلبية إحتياجاتهم منذ البداية والحد من الحاجة إلى إجراء ترتيبات قد تكون مكلفة في مرحلة لاحقة. من الأمثلة على ذلك عرض مفصل لعملية إعادة طلاء أحد المكاتب حيث أعيد طلاء أبوابه بألوان متباينة كي يتمكن الأشخاص ذوي الصعوبات البصرية من تمييزها.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>6. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال عن إجراءاتكم لعمليات الصيانة بانتظام (كإجراء تفتيش دوري للتأكد من أن أنظمة دورات الحث تعمل بشكل سليم)؟ يجب فحص المعدات في المنشأة كالمصاعد وأجهزة الإنذار الوامضة بانتظام للتأكد من عملها بشكل سليم. من الأمثلة على ذلك قائمة مراجعة مكتملة، أو جدول صيانة، أو نظام دورة حث (نظام تكبير صوت يساعد الأشخاص الذين يستخدمون السماعات على السماع بشكل أفضل).</p>
<h3>التحسين</h3> <p>تلتزمون بتحسين بيئة عملكم المساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة، ولديكم خططاً جاهزة فعالة لتحسين أداكم. تجدر الإشارة بأنكم لن تتمكنوا من تحصيل العلامة الكاملة في هذا القسم منذ المرة الأولى لإجرائكم هذا التقييم الذاتي. إن الهدف من هذا القسم هو التأمل في التحسينات التي قمتم بها.</p>	
نعم/لا/لا ينطبق	<p>7. هل يمكن للمسؤول عن معيار المرافق في المنشأة إثبات تطبيقكم لخطة التطوير المساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة المتعلقة بهذا المعيار؟ من الأمثلة على ذلك تقديم خطة لتحسين بيئة العمل المساندة للأشخاص ذوي الإعاقة توضح أولويات المسؤول في تحسين مبنى العمل.</p>
<h3>المنهجية</h3> <p>لديكم بُنى تنظيمية أو سياسات أو إجراءات للتأكد من أن مرافقكم ومبانيكم متاحة لدخول الموظفين ذوي الإعاقة إلى مقر عملكم بصورة متزايدة.</p>	
نعم/لا/لا ينطبق	<p>8. هل أنتم على إطلاع بمدى سهولة دخول جميع الأشخاص ذوي الإعاقة على إختلاف إعاقتهم (وليس فقط الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية) إلى مبنى (مقر) عملكم وعلى علم بوجود عقبات قد تعترضهم؟ عليكم إظهار إطلاعكم وفهمكم لضرورة إتاحة دخول الأشخاص ذوي الإعاقة وإحتمال وجود العقبات. من الأمثلة على ذلك عرض تفاصيل عملية المراجعة الخاصة بإمكانية الدخول إلى المباني والتي تُظهر سهولة الوصول إلى جميع الطوابق (الأدوار) بواسطة الكرسي المتحرك، بما في ذلك دورات المياه، وغرف الاجتماعات، وأنكم لم تكونوا بحاجة إلى وضع أية إستراتيجيات للتغلب على العقبات.</p>



<p>نعم/لا/لا ينطبق</p>	<p>9. إذا لم تتمكنوا من إزالة تلك العقبات، فما هي الخطط أو الترتيبات القائمة حالياً للتغلب عليها؟ لديكم إستراتيجيات أو ترتيبات تيسيرية معدة مسبقاً للتغلب على العقبات في مبانيكم ومرافقكم. يجب أن تتناسب تلك الإستراتيجيات مع حجم العمل وطبيعته. فقد تقوم المنشأة الكبرى بتركيب مصعد لتسهيل دخول شخص من ذوي الإعاقة الحركية إلى المبنى، أما المنشأة الأصغر حجماً فيمكنها وضع ممر قابل للإزالة للتغلب على تلك العقبة. من الأمثلة على ذلك قائمة بالأماكن التي يتعدّد الدخول إليها وخطة عمل لإجراء التحسينات أو عقد للقيام بأعمال البناء.</p>
<p>نعم/لا/لا ينطبق</p>	<p>10. عند إجراء التغييرات في أماكن العمل أو انتقالكم الى مبنى عمل جديد، هل تتوقعون احتياجات جميع الأشخاص ذوي الإعاقة على إختلاف إعاقته (وليس فقط ذوي الإعاقة الحركية)؟ إن أخذ المنشأة لإحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في عين الإعتبار عند إجراء أي تغيير أو تحسين في أماكن العمل هو أمرٌ ضروري. من الأمثلة على ذلك وضع خطة عمل أو قائمة مراجعة يستخدمها المقاولون لمعالجة مسألة العقبات.</p>
<p>نعم/لا/لا ينطبق</p>	<p>11. هل لديكم آلية معينة لصيانة مرافقكم ومبانيكم المختلفة حرصاً على تيسير دخول الأشخاص ذوي الإعاقة إليها؟ يجب صيانة المعدات كالمصاعد وأجهزة الإنذار الوامضة بانتظام للتأكد من عملها بشكل سليم. من الأمثلة على ذلك قائمة مراجعة أو جدول للصيانة.</p>
<p>نعم/لا/لا ينطبق</p>	<p>12. هل يعرف موظفو المنشأة ما يتوجب عليهم القيام به عند مواجهة صعوبة في الدخول إلى مقر العمل أو حدوث عطل في أحد المعدات؟ عند حدوث الأعطال، ينبغي أن تتمكنوا من إصلاح المعدات المعطلة كالمصاعد وأجهزة الإنذار، وألا تعتمدوا على تواجد شخص واحد مسؤول داخل المنشأة لإصلاح الأعطال. من الأمثلة على ذلك تبليغ مكتب المساعدة الخاص بالمرافق أو نظام الصيانة الإلكتروني لديكم.</p>



## 8. تقنية المعلومات والاتصالات

يستطيع الأشخاص ذوي الإعاقة الدخول إلى تقنية المعلومات والاتصالات لديكم وإستخدامها، كما أنكم تجرون الترتيبات التيسيرية اللازمة للأفراد. في حال الإستعانة بمصادر خارجية لتنفيذ أي جانب من جوانب العمل ضمن هذا المجال، يرجى التأكد من تزويدهم للمعلومات المطلوبة في كل قسم.

### القيادة

لديكم القيادة القوية اللازمة للحفاظ على مستوى مساندتكم لشؤون الإعاقة أو تحسينه في المنشأة.

نعم/لا/لا ينطبق	<p>1. هل تم تكليف شخص مسؤول (على مستوى مشرف أو مدير) لديه الصلاحيات اللازمة لقيادة العمل في معيار تقنية المعلومات مع التعميم بإسم المسؤول على هذا المعيار؟</p> <p>يجب أن يدرك المسؤولون مدى تأثير الإعاقة على أقسامهم الإدارية، وأن من مسؤوليتهم التأكد من تلبية أقسامهم لمتطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة.</p> <p>مثال: إيضاح اسم الشخص المسؤول من الإدارة العليا ومسماه الوظيفي، دون الإكتفاء بذكر وجود ذلك الشخص في منشأتكم. كما يجب أن يوضح مسماه الوظيفي بأنه الشخص المناسب لتولي مهمة القيادة (مثل: مدير قسم تقنية المعلومات والاتصالات). إن لم يكن منصب الشخص إدارياً أو تنفيذياً، فيرجى توضيح سبب إختياركم له.</p> <p>من الأمثلة على ذلك صورة ملتقطة عن شاشة المعلومات على الشبكة الداخلية لمنشأتكم، أو نشر تعميم يوضح بأن رئيس قسم تقنية المعلومات والاتصالات هو الشخص المسؤول عن تسهيل إستخدام تقنية المعلومات والاتصالات.</p>
--------------------	---

### التنفيذ

قمتم بتنفيذ خطوات إيجابية تجاه عمل الأشخاص ذوي الإعاقة في العام الماضي.

نعم/لا/لا ينطبق	<p>2. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال لديكم عن توقع احتياجات المستخدمين من ذوي الإعاقة لأداة تقنية معينة (عدا شبكة الإنترنت أو الشبكة الداخلية للإنترنت)؟</p> <p>يعني ذلك أنكم تهتمون باحتياجات الموظفين ذوي الإعاقات المتنوعة وطرق إستخدامهم لتلك التقنية، فالتعرف على تأثير تقنية المعلومات والاتصالات لديكم على الأشخاص ذوي الإعاقة أمرٌ ضروري قبل إجراء ما يلزم من ترتيبات تيسيرية لهم.</p> <p>مثال: توفر شاشة تعمل باللمس في مركز المعلومات تمكّن الأشخاص من تغيير حجم الخط، أو أخذ متطلبات الأشخاص الذين يجدون صعوبة في التحكم في أطرافهم وأولئك الذين يرغبون بإستخدام تقنية التعرف على الصوت بعين الإعتبار عند مراجعة عقد الهاتف الجوال الخاص بالعمل.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>3. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال عن طلب أحد الموظفين إجراء ترتيب تيسيري تقني؟</p> <p>يجب السماح للموظفين من ذوي الإعاقة طلب إجراء ترتيب تيسيري خاص بتقنية المعلومات والاتصالات كي يتمكنوا من إستخدام التقنية بشكل فعال.</p> <p>من الأمثلة على ذلك طلب أحد الموظفين الذين يجدون صعوبة في التحكم في أطرافهم أو الذين لديهم ضعف في حاسة البصر تيسير استعمال برنامج تحويل الصوت إلى نص.</p>



نعم/لا/لا ينطبق	<p>4. هل بإمكانكم تقديم أفضل مثال عن إستجابتكم بفاعلية إلى طلب أحد الموظفين إجراء ترتيب تيسيري تقني؟</p> <p>يساعد إجراء الترتيبات التيسيرية عند الحاجة على التأكد من إستخدام جميع الأشخاص لتقنية المعلومات والاتصالات بشكل كامل. ويعتبر دعم الموظفين في إستثمار كامل طاقاتهم والعملاء من الإستفادة من كامل خدماتكم إستثماراً ناجحاً.</p> <p>من الأمثلة على ذلك تمكين شخص من ذوي الإعاقة البصرية من استخدام قارئ الشاشة.</p>
<h3>التحسين</h3> <p>تلتزمون بتحسين بيئة عملكم المساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة، ولديكم خططاً جاهزة فعالة لتحسين أدائكم.</p> <p>تجدد الإشارة بأنكم لن تتمكنوا من تحصيل العلامة الكاملة في هذا القسم منذ المرة الأولى لإجرائكم هذا التقييم الذاتي. إن الهدف من هذا القسم هو التأمل في التحسينات التي قمتم بها.</p>	
نعم/لا/لا ينطبق	<p>5. هل يمكن للمسؤول عن معيار تقنية المعلومات والاتصالات في المنشأة إثبات تطبيقكم لخطة التطوير المساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة المتعلقة بهذا المعيار؟</p> <p>من الأمثلة على ذلك تقديم خطة لتحسين بيئة العمل المساندة للأشخاص ذوي الإعاقة توضح أولويات المسؤول في قسم تقنية المعلومات والاتصالات.</p>
<h3>المنهجية</h3> <p>لديكم بُنى تنظيمية أو سياسات أو إجراءات تمكنكم من توقع احتياجات الموظفين والعملاء وغيرهم وتلبية طلباتهم المتعلقة بإجراء ترتيبات تيسيرية على تقنية المعلومات والاتصالات.</p>	
نعم/لا/لا ينطبق	<p>6. هل تتوقعون احتياجات مستخدمي تقنية المعلومات والاتصالات من الموظفين ذوي الإعاقة؟</p> <p>إن وضع آلية لتلبية احتياجات مستخدمي تقنية المعلومات والاتصالات من ذوي الإعاقة أمرٌ ضروري.</p> <p>من الأمثلة على ذلك قائمة مراجعة تحدد العقبات الشائعة والمسائل العامة المرتبطة بتقنية المعلومات والاتصالات التي قد يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>7. إذا كان توفير الخدمات التقنية بشكل كامل أمراً صعباً فهل يمكن للموظفين طلب إجراء ترتيبات تيسيرية تقنية؟</p> <p>يجب السماح للموظفين من ذوي الإعاقة طلب إجراء ترتيبات تيسيرية على تقنية المعلومات والاتصالات لتمكينهم من استخدامها بشكل فعال.</p> <p>من الأمثلة على ذلك عرض نموذج لطلب مرسل عبر البريد الإلكتروني أو بيانات الإتصال الخاصة بمسؤول تقنية المعلومات والاتصالات لديكم.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>8. هل توفر أليتكم المتبعة المعدات والبرامج الإلكترونية المتعلقة بتسهيل إستخدام التقنيات في وقتٍ مناسب؟</p> <p>من الأمثلة عرض كتالوج للأجهزة والبرامج الشائعة الطلب أو إتفاقية مستوى الخدمة (SLA (Service Level Agreement مع أحد الموردين.</p>
نعم/لا/لا ينطبق	<p>9. عند شراء منتجات وبرامج تقنية المعلومات والاتصالات هل تطلبون من مورديكم توضيح مدى تلبية المنتج لاحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة؟</p> <p>من الأمثلة طرح سؤال نمطي عام ضمن مستندات المناقصات يطلب من الموردين المحتملين توضيح مدى تلبية منتجاتهم لاحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة.</p>

