

## خارطة طريق لإدراج الإعاقة في مكاتب التشغيل التابعة لوزارة العمل

٢٠١٥

إعداد:

الهيئة الاستشارية الفلسطينية لتطوير المؤسسات غير الحكومية PCS

بالنعاون مع وزارة العمل

وبتمويل من منظمة العمل الدولية ILO

نأتي هذه الدراسة ضمن منشورات مشروع إدراج الإعاقة في برامج  
وسياسات دعم التوظيف في الأراضي الفلسطينية والذي تنفذه الهيئة  
الاستشارية الفلسطينية بنموذج من منظمة العمل الدولية، ونهدف الى تحديد  
الثغرات والنوصيات لتحسين إمكانية الحصول على الخدمات التي تقدمها  
مكاتب التوظيف التابعة لوزارة العمل لذوي الاحتياجات الخاصة (ذوي  
الإعاقة).

# فهرس المحتويات

	الإدارة العامة لخدمات التشغيل ومكاتب التشغيل منعددة الخدمات O.S.S
٦	تعريف
٦	الرؤيا
٦	الأهداف
٧	أقسام التشغيل
	الجزء الأول: امكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة لمكاتب التوظيف في محافظات الفلسطينية
١٠	خلفية الدراسة
١١	أهداف الدراسة
١١	منهجية الدراسة
١٢	خدمات ومكاتب التوظيف
١٢	لمحة تاريخية
١٣	الخدمات
١٥	وضع مكاتب التوظيف املناطعية
١٥	توظيف الاشخاص ذوي الإعاقة في فلسطين
١٧	امكانية وصول الاشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات

١٧	امكانية الوصول الفيزيائي
١٩	التواصل مع الاشخاص ذوي الاعاقة
٢٢	القيود المؤسسية والقانونية
٢٢	القيود القانونية
٢٢	القيود المفروضة على الموارد البشرية
٢٣	القيود على الخدمة
٢٤	القيود الثقافية
	الجزء الثاني: تحسين أفاق التوظيف للأشخاص ذوي الإعاقة
٢٦	توصيات إلى وزارة العمل
٢٦	تحسين الخدمة في مكاتب المحافظات
٢٨	بناء قدرات موظفين مكاتب التشغيل
٢٨	الندخلات الوطنية
٢٨	السياسات والنشريات على المستوى الوطني
٢٩	الوعي

## الإدارة العامة لخدمات التشغيل ومكاتب التشغيل متعددة الخدمات O.S.S

### تعريف:

تساهم الإدارة العامة للتشغيل في صياغة سياسة تتلاءم مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية على الساحة الفلسطينية، ودراسة وتحليل مستويات واتجاهات التشغيل وعلاقتها بسياسات التنمية والتعليم من خلال تقديم خدمات التشغيل لأصحاب العمل والعمال والباحثين عن العمل وفقاً لنظام محوسب لتسجيل طالبي العمل وفق قدراتهم ومؤهلاتهم.

وكما تساهم الإدارة برصد ومتابعة مستويات واتجاهات القوى العاملة المطلوبة والمتوقعة كماً ونوعاً لتلبية احتياجات الطلب في سوق العمل بالتنسيق مع الأطراف الأخرى ذات العلاقة بمتابعة وتحليل الإحصاءات المتعلقة بالتشغيل وحوسبتها لمتابعة تنفيذ سياسة التشغيل على كافة الأصعدة . والذي انعكس ذلك من خلال تطوير الخدمات المقدمة في دوائر وأقسام التشغيل O.S.S في المحافظات الفلسطينية .

### الرؤيا:

الارتقاء بمستوى العمالة الفلسطينية من خلال تنشيط وتنسيق برامج تشغيل حسب احتياجات سوق العمل بما يضمن السعي لتحقيق التوازن الكمي والنوعي للقوى العاملة وتنظيم ومتابعة إصدار التصاريح للقوى العاملة في الداخل والخارج، ومتابعة حقوق العمالة الفلسطينية في إسرائيل وفي الخارج وفقاً للاتفاقيات المعقودة والمساهمة في صياغة سياسات التشغيل بما يتلائم مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية.

### الأهداف:

- تنظيم التشغيل في سوق العمل المحلي الخارجي.
- تنمية التشغيل عبر دعم إقامة مشاريع التشغيل الذاتي والمشاريع الصغيرة، والرفع من نسبة إدماج ذوي الاحتياجات الخاصة في الحياة المهنية.
- المساهمة في بلورة سياسات التشغيل بالتنسيق مع الإدارات المعنية وبخاصة التخطيط والسياسات والتدريب المهني.
- العمل على تحديث قاعدة بيانات سوق العمل بما يتلائم مع احتياجات ومتغيرات السوق المحلي والخارجي.

نقدم دوائر التشغيل والمعروفة باسم مكاتب التشغيل متعددة الخدمات OSS (خدمات تشغيل متكاملة في مكان واحد لاستفادة القوى العاملة وأصحاب العمل) من خلال أقسام التشغيل المنتشرة في مختلف المناطق الفلسطينية وهي:

## ١) قسم التشغيل المحلي

ويعمل على تقديم الخدمات التالية:

١. المعالجة النشطة لطلبات العمل وتسجيل الباحثين عن عمل وإدخالهم على نظام معلومات سوق العمل الفلسطيني.
٢. حصر احتياجات المنشآت من الكفاءات والمهارات والعمل على تليتها.
٣. تنظيم العمالة الوافدة.
٤. البحث عن فرص عمل دائمة للعاطلين عن العمل.
٥. التنسيق مع الجهات التشغيلية للعمالة المؤقتة في المحافظة.
٦. إصدار شهادة متعطل عن العمل بهدف الاستفادة منها في الحصول على التأمين الصحي المجاني للمتعطلين عن العمل والعمالة الفقيرة.

## ٢) قسم التشغيل الخارجي

ويعمل على تقديم الخدمات التالية:

١. تسليم تصاريح العمل الجديدة للعمال داخل الخط الأخضر.
٢. تقديم الخدمات للعاملين داخل الخط الأخضر:
  ١. الإجازات المرضية.
  ٢. الإجازات السنوية.
  ٣. الفصل من العمل.
  ٤. مكافآت نهاية الخدمة.
٣. طلب مخصصات الشيخوخة (المتقاعدين) للعمال داخل الخط الأخضر.
٤. طلب مخصصات العجز (فقط لعمال البناء).
٥. مخصصات المستفيدين من الوراثة (التأمين المتبادل).
٦. التأمين الصحي للعمال داخل الخط الأخضر.
٧. استحقاق بدل أيام الأعياد.
٨. إجراءات إصابات العمل داخل الخط الأخضر.
٩. متابعة كافة الحقوق المترتبة على العمل داخل الخط الأخضر.

### ٣) قسم تنمية التشغيل

#### ويعمل على تقديم الخدمات التالية:

١. المشاركة في إعداد البرامج الهادفة إلى تنمية فرص التشغيل وخلق فرص عمل.
٢. إعداد برامج خاصة بالقوى العاملة والتشغيل المؤقت، وذات الأمد المتوسط والطويل.
٣. الإرشاد والتوجيه المهني بما يلي احتياجات سوق العمل بالتعاون مع الجهات ذات الاختصاص وبالأخص في مجال إحداث مشاريع صغيرة.
٤. المساعدة على إحداث المشاريع الصغيرة.
٥. الشراكة والتعاون مع وحدات التوظيف في الجامعات والكليات الفلسطينية بهدف تقديم خدمة لطلابنا في الجامعات .
٦. التنسيق مع مؤسسات الإقراض لإحداث مشاريع تشغيل ذاتي ومشاريع صغيرة للعمال المهنيين في المحافظة.
٧. التنسيق مع مراكز التدريب المهني من أجل خلق وتطوير المهن المستحدثة.

### ٤) قسم البيانات والحاسوب

#### يعمل على تقديم الخدمات التالية:

١. العمل على تحديث قاعدة بيانات سوق العمل بما يوائم السوق المحلي والخارجي.
٢. حصر فرص العمل المتوفرة في الداخل والخارج.
٣. إمكانية الرجوع إلى الملفات المتعلقة بالحقوق العمالية.
٤. تسجيل العاملين الباحثين عن عمل والمهارات التي يمتلكونها، والخبرات الحاصلين عليها.
٥. تسجيل المنشآت الباحثة عن أيدي عاملة.
٦. الموائمة بين طلبات العمل والباحثين عن عمل.
٧. إصدار الشهادات التي تصف الحالة العملية للعمال والعاطلين عن العمل للجهات المعنية والمختصة.
٨. الحصول على بيانات احصائية حول متغيرات سوق العمل لغاية التخطيط والموائمة بالشكل الامثل من حيث العرض والطلب.



مزيد من المعلومات يرجى الاتصال على الأرقام التالية :

الإدارة العامة لخدمات التشغيل - وزارة العمل الفلسطينية

Tel: 02- 2982800

Fax: 02-2982801

[www.mol.pna.ps](http://www.mol.pna.ps)

أو زيارة موقع نظام معلومات سوق العمل

LMIS الفلسطيني

[www.lmis.pna.ps](http://www.lmis.pna.ps)

## الجزء الأول:

### إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة لمكاتب التوظيف في محافظات فلسطين

#### خلفية الدراسة:

كجزء من الجهود الرامية إلى تعزيز إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في الوظائف التابعة لوزارة العمل، وخاصة في مكاتب خدمة التوظيف لديها، تهدف هذه الدراسة إلى تحديد الثغرات والتوصيات لتحسين إمكانية الحصول على الخدمات التي تقدمها هذه المكاتب لذوي الاحتياجات الخاصة (ذوي الإعاقة). تعتمد الدراسة بشكل ملحوظ على الخبرات والتجارب السابقة لمنظمة العمل الدولية والشريك المنفذ "الهيئة الفلسطينية الاستشارية لتطوير المنظمات غير الحكومية .PCS" كما وتتفع الدراسة بشكل خاص من دليل منظمة العمل الدولية لذوي الإعاقة الباحثين عن عمل ، بالإضافة إلى استفادتها من الدليل الذي أعدته منظمة العمل الدولية بالتعاون مع الأونروا لتقديم خدمات التوظيف للفلسطينيين في لبنان.

على الرغم من ازدياد جهودها المبذولة في مجال التوعية ، فإن مكاتب خدمات التوظيف العامة ومكاتب التشغيل متعددة الخدمات ليس لديها سياسة أو استراتيجية واضحة فيما يخص العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، ونتيجة لذلك فإن كثيرا من الخدمات المقدمة ليست كافية أو أنها صعبة المنال. لذا تهدف هذه الدراسة إلى إعادة هيكلة مكاتب خدمات التوظيف العامة، وذلك بهدف تحديد الثغرات والتوصيات لإدماج أفضل للأشخاص ذوي الإعاقة.

إن الحصول على عمل مهم جدا للأشخاص ذوي الإعاقة لما يضمنه لهم من استقلال مالي وتطوير مهني، وما يكسبهم من احترام للذات، كما ويعد فرصة للاندماج الاجتماعي. لذا فإن الدراسة موجهة نحو الخروج بتوصيات محددة تركز على زيادة فرص إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل أفضل في المجتمع. و تحاول الدراسة تحديد المعوقات التي تواجه الأشخاص ذوي الإعاقة في الحصول على الخدمات من مكاتب خدمات التوظيف، وما إذا تم اتخاذ أي إجراءات تهيئة ممكنة ومناسبة في هذه المكاتب وتبرز الدراسة مدى ادراك ووعي رؤساء مكاتب خدمة التوظيف بالعوائق التي تحد من الإدماج الكامل.

هذا وستقوم الدراسة بمواصلة بحث خدمات الدعم المتاحة لتيسير إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في الحياة الاجتماعية والاقتصادية. وفي حين تغطي الدراسة كل مكاتب خدمات التوظيف في جميع محافظات الضفة الغربية فقد تم في السابق فحص إمكانية الحصول على الخدمات في بعض مراكز التدريب المهني.

في حين سيتم إجراء تقييم مع موظفي مكتب خدمات التوظيف فإن إشراك منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة والهيئة الاستشارية سيؤخذ بعين الاعتبار لضمان التأكد من إيجاد الثغرات التي وصلوا إليها سابقا. وسيركز البحث على حالات الدراسة وخاصة التجارب الحياتية للأشخاص ذوي الإعاقة كما ذكرت من قبل منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة في الحصول على الخدمات من مكاتب خدمات التوظيف. هذا وستتضمن الدراسة قسم خاص ببناء القدرات لإبراز المجالات الممكنة لتحسين القدرات لدى إدارة مكاتب خدمات التوظيف.

وستشمل الدراسة ايضا تقييم خاص بمكاتب خدمات التوظيف على أساس أداة التقييم التي تتناول معايير الخدمات المختلفة المتعلقة بالأشخاص ذوي الاعاقة. و تقييم يستند الى معايير كهذه قادر على الخوض في جوانب هامة تخص امكانية الوصول بشكل عام وآليات التغذية الراجعة. وتشمل هذه الخدمة إمكانية الوصول العام، واستيعاب الإعاقة الفردية، وحرية القرارات والخيارات، والخصوصية والسرية والإدماج والمشاركة والشكاوى وتسوية المنازعات، وكيفية إدارة هذه الخدمات في مراكز التوظيف. ومن الجدير بالذكر، أنه على الرغم من ان هذا البحث يركز على الخدمات التي تقدمها مكاتب التوظيف فإنه قد تم تسليط الضوء على التحديات العامة والقيود في سوق العمل ، لا سيما وأن هذه تؤثر على أداء مكاتب التوظيف. وهكذا، فإن ارتفاع معدلات البطالة في سوق العمل، والبنية التحتية غير المناسبة في مكان العمل، وحتى المسائل المتعلقة بالحرج الاجتماعي (الوصمات الثقافية) هي من أهم القضايا التي تم تسليط الضوء عليها في هذه الدراسة. التغطية الجغرافية التي شملتها الدراسة كانت قيذا آخر أثر عليها، حيث أن الدراسة تركز فقط على الضفة ولا المكتب الرئيسي في القدس الشرقية التابع اداريا الغربية ولم يتم إدراج مكاتب التوظيف في قطاع غزة لبلدية القدس.

## أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى اعادة هيكلة خدمات التوظيف العامة - الا وهي (مكاتب التوظيف المحلية التابعة لوزارة العمل) - وإعادة النظر في خدماتها المقدمة لتسهيل ادماج الأشخاص ذوي الإعاقة. وفي إطار سعيها لتحقيق هذه الاهداف فان الدراسة تركز على الأهداف المحددة الآتية:

- اعادة هيكلة لخدمات مكاتب التوظيف الحالية ومكاتب التشغيل متعددة الخدمات، تحديد مواقعها، وتقييم وضعها العام.
- تقييم إمكانية وصول الاشخاص ذوي الاعاقة إلى الخدمات التي تقدمها مكاتب خدمات التوظيف العام وبالاخص تقييم الفجوات والتحديات التي تواجه حصولهم على الخدمات.
- الخروج بتوصيات محددة لتعزيز تعميم تسهيل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة الى الخدمات التي تقدمها مكاتب خدمات التوظيف العام.

يعد الهدف الاشمل للدراسة تقييم التطبيق الفعلي للقوانين والتشريعات الفلسطينية، فضلا عن الاتفاقات الدولية الموقعة من قبل السلطة الفلسطينية. وهذه تشمل: قانون الاعاقة الفلسطيني ، قانون العمل والقوانين واللوائح الفلسطينية الأخرى ذات الصلة ، واتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

## منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على جمع البيانات الميدانية والمكتبية، والتي تضمنت:

١. الأدبيات من الوثائق ذات الصلة بما في ذلك: وثائق لمشاريع الهيئة الاستشارية، دليل منظمة العمل الدولية لذوي الاعاقة الباحثين عن عمل، دليل منظمة العمل الدولية لمراكز خدمات التوظيف الذي أعد بالتعاون مع الأونروا ، استراتيجية وطنية للتوظيف،

- وغيرها من المواد ذات الصلة المقترحة من قبل المديرية العامة للتوظيف في وزارة العمل.
٢. لقاءات واجتماعات مع مدير الإدارة العامة لخدمات التوظيف في وزارة العمل وعدد من الموظفين الرئيسيين الآخرين داخل الوزارة ممن اقترحهم الهيئة الاستشارية و منظمة العمل الدولية.
  ٣. تقديم منهجية وأدوات جمع البيانات إلى اللجنة التوجيهية للمشروع مع أخذ ملاحظاتهم بعين الاعتبار.
  ٤. إجراء المقابلات المنظمة مع مدراء مكاتب خدمات التوظيف ورؤساء المديریات.
  ٥. عقد جلستي من "مجموعات التركيز" مع الأشخاص ذوي الإعاقة لتقييم معرفتهم بمكاتب خدمات التوظيف العامة وخدماتها، وما هي أهم التحديات التي تحد من إمكانية وصولهم اليها.
  ٦. إجراء زيارات ميدانية لمواصلة تقييم إمكانية الوصول إلى الخدمات والحيز المادي في مراكز خدمات التوظيف.
  ٧. عقد لقاءات أخرى خارج نطاق المهمة بهدف الحصول على تغذية راجعة ووجهات نظر أوسع وأشمل فيما يخص إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة الى الخدمات التي تقدمها مكاتب خدمات التوظيف العامة، بما في ذلك رؤساء مركز التدريب المهني، ورؤساء نقابات الاشخاص ذوي الاعاقة العامة على مستوى المحافظات ، و ممثلي المحافظة.
  ٨. عقد ورشة عمل يتم فيها تقديم عرضا موجزا لأصحاب المصلحة ذوي الصلة، وعلى رأسها المديرية العامة للتوظيف، ورؤساء مكاتب خدمات التوظيف العامة، ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة لعرض النتائج والحصول على توصيات.
  ٩. تقديم نتائج مشروع دراسة الخبير التقني للمنظمة والتعليقات والتوصيات

## خدمات ومكاتب التوظيف

### لمحة تاريخية:

منذ إنشائها في عام ١٩٩٤ عكفت وزارة العمل بإدارتها العامة لخدمات التوظيف على تقديم خدمات متكاملة للمواطنين لتحسين خدمات التوظيف وايصال الباحثين عن عمل الى أصحاب العمل في سوق العمل. و لتحقيق لهذه الغاية، تم إنشاء مكاتب التوظيف في كافة المناطق لتقديم خدمات التوظيف ، بالإضافة إلى العديد من الخدمات القيمة الأخرى. وبدأت الوزارة مؤخرا برفع مستوى هذه الخدمات عن طريق ما يدعى بمكاتب التشغيل متعددة الخدمات ( ون ستوب شوب) بهدف تضيق فجوات التوظيف عن طريق الحد من التفاوت بين الطلب على اليد العاملة والعرض. تقدم هذه الخدمات الى الباحثين عن عمل، العاطلين عن العمل، خريجي الجامعات، من تركوا المدارس قبل انهاء دراستهم والنساء. وتوفر الوزارة خدمات التوجيه المهني والإرشاد للموظفين والباحثين عن عمل، بما في ذلك التوجيه المهني، وتقديم المشورة العمالية والتوظيف والتوجيه في مجال التوظيف الذاتي وإنشاء المشاريع الصغيرة . كما أنها توفر خدمات لأصحاب العمل، لا سيما مساعدتهم في إيجاد وارسال

الموظفين المؤهلين لهم، كما تقوم الوزارة ومكاتبها بجمع وتوفير معلومات عن سوق العمل للغئات المستهدفة.

أصدرت السلطة الفلسطينية قانون الإعاقة الفلسطيني عام ١٩٩٤ بهدف تعزيز وحماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. وقد أحدث القانون تحولا هاما في الكيفية التي تتعامل بها الحكومة الفلسطينية مع مواطنيها من ذوي الإعاقة، وكيف تهدف إلى تعزيز وحماية حقوقهم، وكيف قيمت وحرصت على مساهمات الأشخاص ذوي الإعاقة في تطوير دولة فلسطينية حيوية ومتنوعة ومزدهرة.

ومن النتائج المترتبة على اصدار هذا القانون بالاضافة الى جهود الناشطين في مجال الإعاقة، ومنظمات الاعاقة وشركائها الوطنيين والدوليين، فقد بدأت العديد من الوزارات تعميم اعتبارات دمج ذوي الإعاقة في السياسات واللوائح، وأبرزهذه الوزارات هي: وزارة التربية والتعليم، وزارة الشؤون الاجتماعية، ووزارة العمل. وقد تم إنشاء المجلس الأعلى للأشخاص ذوي الإعاقة في إطار وزارة الشؤون الاجتماعية، وبدأ المجلس عمله للتأكد من أن قانون الإعاقة ينفذ وأن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة محمية ومصانة. يعد التقدم الى الآن محدود في مجال التنفيذ العملي للقانون وأثره وبالنسبة لمعظم الأشخاص ذوي الإعاقة لم يرق هذا التقدم الى مستوى التوقعات. لذا يجب اجراء تعميم أشمل للقانون في السياسات الحكومية والبرامج والممارسات. فما زالت معظم الأنشطة لا تمثل امتالا تاما لقانون الأشخاص ذوي الإعاقة و لا يمكن الاستفادة منه.

في ظل الازواج السياسية المضطربة ، ما زال الأشخاص ذوي الإعاقة في فلسطين يعانون من تداعيات الانقسام السياسي الفلسطيني منذ ثمانية اعوام. وما انفكت أوضاعهم الاقتصادية والاجتماعية تتدهور على نحو متزايد في ظل عدم تطبيق القانون الفلسطيني رقم ٤ لسنة ١٩٩٩ المتعلق بحقوق الأشخاص ذوي الاعاقة وغياب التعزيز والحماية لحقوقهم المنصوص عليها في الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. وقد تفاقم تدهور مستوى معيشتهم هم وعائلاتهم ، وذلك بسبب عدم انتظام دفع المخصصات الاجتماعية لهم لفترات طويلة قد تمتد إلى ٤ أشهر متتالية، على الرغم من أن هذه المخصصات متدنية القيمة المالية. لا يزال الاشخاص ذوي الاعاقة يعانون من سوء الخدمات المدرجة في بطاقة الأشخاص ذوي الإعاقة في القانون الفلسطيني مثل خدمات الرعاية الصحية وإعادة التأهيل والتعليم والتوظيف والتدريب والمرافق المناسبة، وسهولة الحصول عليها بالإضافة إلى حقوقهم في مجالات الترفيه ، والرياضة، والمشاركة في الحياة الثقافية في المجتمع. ولأكثر من ثلاثة عشر عاما ما زال الاشخاص ذوي الاعاقة ينتظرون إصدار بطاقة المعوق، والتي تتيح لهم الحصول على الخدمات الأساسية في مجالات الصحة وإعادة التأهيل والتدريب والتعليم.

## الخدمات:

وبما أن وزارة العمل هي المسؤولة عن التوظيف في فلسطين، فإن أصحاب المصلحة الرئيسيين هم هيئة حكومية تنفذ الخطة القطاعية الاستراتيجية المعتمدة حديثا للعمل. ووفقا لذلك، فإن خدماتها تسهم في الرؤية الشاملة للقطاع، خصوصا في العمل مع الجهات المعنية ذات الصلة لضمان قطاع العمل المنظم ، وبمشاركة كاملة من أصحاب المصلحة من أجل خفض معدلات العمالة والفقر، فضلا عن تعزيز العمل اللائق والرعاية الاجتماعية في فلسطين. في حين أن الوزارة لا تولد فرص العمل نفسها، فإن الخدمات التي تقدمها مديرياتها المختلفة ومكاتبها في مختلف المحافظات تسهم في تحسين الفرص للمواطنين الفلسطينيين في سوق العمل. إلى جانب العمل على تنظيمها. وتوفير

الوزارة مجموعة واسعة من الخدمات في إطار المديرية العامة ولها مكاتب على مستوى المنطقة في جميع المحافظات الفلسطينية لضمان إمكانية وصول الخدمات الى الجمهور، وتشمل الخدمات المقدمة في إطار المديرية العامة للتوظيف والمكاتب على مستوى المحافظات :

- خدمات مطابقة الوظيفة: وهي واحدة من أهم الخدمات التي تقدمها مكاتب العمل لايصال الباحثين عن العمل إلى سوق العمل. حيث تقوم مكاتب التوظيف بتجميع قاعدة بيانات لجميع الباحثين عن عمل وأصحاب العمل، ومطابقة أي فرص عمل جديدة مع طالبي العمل المؤهلين. من خلال الدعم الذي يقدمه مكتب الدعم الفني الألماني الذي أنشأ نظاما جديدا يدعى: "نظام معلومات سوق العمل الجديد" وهو نظام شامل جديد تم تطويره وبساحم في زيادة الشفافية فيما يتعلق بالمعلومات الخاصة بسوق العمل، وكذلك جمع البيانات التي يمكن أن تستخدم لبناء القدرات الوظيفية و الخيارات بالنسبة للفلسطينيين.
- التوجيه المهني والارشاد: توفر مكاتب التوظيف فرص الإرشاد والتوجيه المهني لتوفير توجيه أفضل للجمهور في سوق العمل فضلا عن تحسين استعدادهم للعمل. يتم توفير بعض هذه الخدمات في مراكز الإرشاد الموجودة في الجامعات الفلسطينية .
- التطوير المهني والتدريب: بعض الخدمات التي تقدمها مكاتب العمل تتضمن ورش عمل تدريبية للجمهور لتحسين الاداء المتعلق ب: مهارات البحث والاستعداد الوظيفي ، بما في ذلك كيفية كتابة السيرة الذاتية ومهارات المقابلة، النجاح في مكان العمل، وغيرها الكثير.
- التدريب المهني: تم انشاء مراكز للتدريب المهني على مستوى المحافظات لتوفير التقنية والتدريب العملي على التدريب، والتي تدار من من قبل وزارة العمل وجزئيا من قبل وزارة التربية والتعليم.
- التركيز- رغم انه محدود- على المشاريع الريادية والمدرة للدخل تشارك مكاتب التوظيف على نحو متزايد في المشاريع المدرة للدخل والمشاريع الممولة من الجهات المانحة. وتشارك مكاتب التوظيف أيضا في مجالس العمالة المحلية برئاسة المحافظ، والتي تعمل بشكل متزايد على دعم مشاريع ريادة الأعمال والمشاريع المدرة للدخل كاستراتيجية لدفع التوظيف.
- الخدمات الموجهة لأصحاب العمل: الى جانب دورها في إيصال الباحثين المؤهلين عن عمل بأصحاب العمل ، فان مكاتب خدمات التوظيف توفر التوجيه والمساعدة التقنية لأصحاب العمل فيما يتعلق بمدى التزامهم وامثالهم للتشريعات والقوانين.
- نظام الاحالة: تعمل مكاتب خدمة التوظيف أيضا على نظام الاحالة للجمهور، بربطهم بفرص التطوير والتدريب المهني المقدمة في أماكن أخرى غير محافظاتهم.

## وضع مكاتب التوظيف المناطقية

وفي مهمة وظيفية مستقلة عن وزارة العمل، فإن مكاتب خدمات التوظيف لديها مكاتب وأقسام مستقلة في كل من المديرية التالية:

- داخل مديريات: العيزرية، أريحا، طوباس، سلفيت، قلقيلية
- الخليل وطولكرم وجنين ونابلس وبيت جالا ورام الله (جزءا لا يتجزأ من المكاتب)
- مكاتب منفصلة في: الرام ودورا وحلحول والبلدة القديمة في الخليل.

## توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة في فلسطين

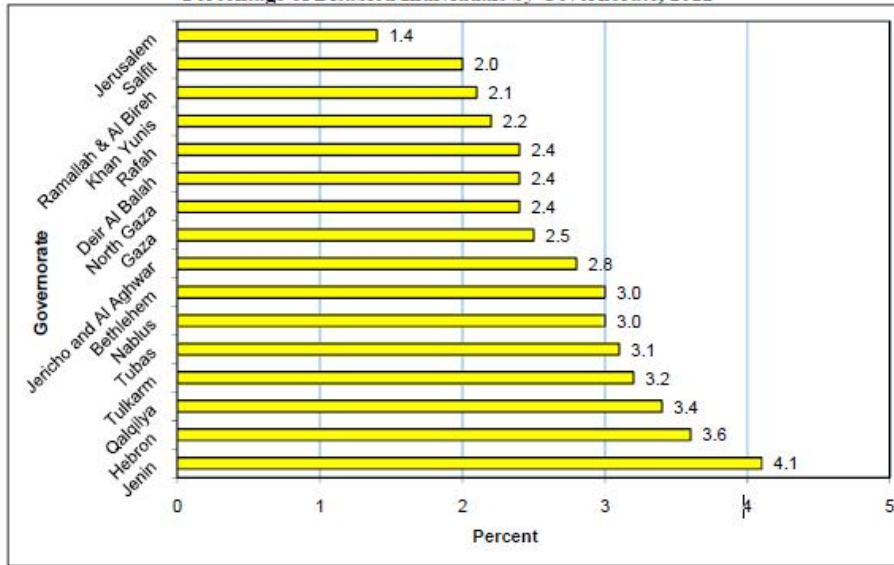
كشف الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني مؤخرا أرقاما مدهشة فيما يخص نسبة الاشخاص ذوي الاعاقة في أوساط السكان. حيث وصلت نسبة تعدادهم الى ٥,٣% من مجموع السكان عام ٢٠٠٧ على أساس تصنيف الإعاقة الذي تم الاتفاق عليه من قبل اللجنة الفنية للتعداد، في حين كشف الجهاز المركزي للإحصاء أن نسبة الإعاقة في تعداد السكان الذي أجري للعائلات عام ٢٠٠٦ كانت نحو ٢,٧% في الأراضي الفلسطينية. يرجع سبب عدم تطابق النسب على الأرجح الى اختلاف نظام التصنيف المستخدم من قبل الجهاز المركزي للإحصاء في التعدادين. يظهر تعداد عام ٢٠٠٧ أن أقل من ٢٠% ممن هم في سن العمل من ذوي الاعاقة (وفقا لمعايير منظمة العمل الدولية) حاصلين على عمل، بينما ما يقرب ٨٠% منهم ما زالوا بلا عمل. ٥٥% من هؤلاء لم يتلقوا تعليمهم، وأكثر من ٧٠% تمكنوا من الوصول الى خدمات التأهيل وغيرها من الخدمات الاخرى. وتشير هذه الأرقام دون أي شك الى وجود تفاوت وتميز واضح بين و"المعوقين" في مجتمعنا ما يدعى: "القادرين"

تبلغ نسبة الاعاقة بين الاناث في فلسطين ٢,٥% بينما تصل الى ٢,٩% بين الذكور. هذا وقد ألغت الدراسة أبعاد المتغيرات الديموغرافية ولم تتطرق الى بحث ودراسة الجنسين. ولذا فمن الصعب فهم وتقييم وضع النساء ذوات الإعاقة في المجتمع الفلسطيني، وبالتالي فمن الصعب تحديد البرامج والسياسات الوطنية لتلبية احتياجاتهن في مجال تحسين ظروف المعيشة وتعزيز الحقوق. وعليه فان الدراسة تعكس ثقافة الضعف الاجتماعي وثقافة التهميش بحق النساء.

تعطي العائلات فلسطينية ميزات الاستفادة من الفرص في الحصول على التعليم أو المشاركة الاجتماعية اوحى الزواج للذكور، وتفضل أن لا تحصل النساء ذوات الإعاقة على فرصة الخروج من المجال الخاص إلى المجال العام، بسبب ما يدعونه وصمة العار وأحيانا لاسباب لها علاقة بمحاولة حماية المرأة ذات الاعاقة من الخطر وخاصة حمايتها من العنف الجنسي.

عشية اليوم العالمي للسكان في عام ٢٠١٢، أصدر الجهاز المركزي للإحصاء تقريرا يشير إلى أن تعداد الأشخاص ذوي الإعاقة في الأراضي الفلسطينية يبلغ ١١٣,٠٠٠ نسمة منهم ٧٥,٠٠٠ نسمة يسكنون في الضفة الغربية بما نسبته ٢,٧% من اجمالي عدد السكان. و ٣٨,٠٠٠ ممن يقيمون في غزة بنسبة ٢,٤% من اجمالي عدد مجموع السكان.

Percentage of Disabled Individuals by Governorate, 2011





## امكانية وصول الاشخاص ذوي الاعاقة الى الخدمات

تنص المادة الثانية في قانون الإعاقة الفلسطيني عام ١٩٩٩ على أن: "للمعاق الحق في الحصول على كافة الخدمات مثله مثل أي مواطن وله نفس الحقوق وعليه نفس الواجبات ضمن قدراته. ولا يجوز حرمانهم من التمتع بهذه الحقوق بسبب اعاقتهم". ومع ذلك، فإن الأشخاص ذوي الإعاقة يواجهون العديد من العوائق التي تحد من إمكانية وصولهم إلى هذه الخدمات.

### امكانية الوصول الفيزيائي

يبدأ مفهوم وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات بنقطة جوهرية ألا وهي: القدرة الفيزيائية للدخول إلى مكاتب خدمات التوظيف. لا زالت هناك مجموعة واسعة من العقبات والحواجز التي تعيق الأشخاص ذوي الإعاقة من الوصول جسدياً إلى مكان معين، مثل وسائل النقل العام، ومداخل الأبنية، السلالم، والاشارات، أو المرافق.

لاجراء تقييم حقيقي فيما يتعلق بالوصول الفعلي إلى مكاتب خدمات التوظيف، من المهم ملاحظة ودراسة الوضع العام في فلسطين، حيث ما زالت إمكانية الوصول إلى الخدمات مكبلة بعدد من القيود، فلم تهنيء معظم المكاتب والمرافق العامة، ووسائل النقل العام ومعظم أرباب العمل أنفسهم لاستقبال ذوي الاحتياجات الخاصة، أي ان هؤلاء لا يستطيعون فيزيائياً الوصول إلى هذه الأماكن لعدم تهيئتها. على الرغم من ذلك، تحاول هذا الدراسة تحديد مدى معدل إمكانية الوصول الجسدي إلى مكاتب التوظيف، وتحديد الثغرات والمعوقات التي يمكن معالجتها لتحسين فرص الوصول إلى المكان. وسيكون التركيز أكثر ما يكون على: " إجراءات التهيئة المناسبة والممكنة " مع الأخذ بعين الاعتبار عدداً من العوامل الهامة والمعايير مثل: المكان، ومدخل المبنى والدرج، الالفتات والقارء الآلي، والمرافق

**الموقع:** يعد الموقع الجغرافي لمكاتب خدمات التوظيف من أهم المعايير المتخذة في تقييم إمكانية

الوصول الفيزيائي للأشخاص ذوي الإعاقة. فإذا كان المكان ملائماً فهذا يسهل تنقل الأشخاص ذوي الإعاقة وبالتالي يزيد من إمكانية الوصول إلى مكاتب التوظيف. وكشفت الزيارات إلى مكاتب خدمة التوظيف في ١١ محافظة أن مكاتب الخدمة تقع في أماكن يسهل وصول وسائل النقل العامة إليها. إلا أن بعض هذه المكاتب كانت بعيدة عن مركز المدينة وبالتالي لا تصل إليها وسائل المواصلات العامة مثل مكاتب خدمة التوظيف في مدينتي طولكرم وطوباس.

وبعض المكاتب الأخرى الموجودة في مركز المدينة والتي يسهل وصول وسائل النقل العام إليها تقع في مناطق صناعية مثل تلك الموجودة في جنين ورام الله مما يجعلها أماكن غير مناسبة. هذا وتجدر الإشارة إلى أن لبعض مكاتب التوظيف في بعض المحافظات أكثر من فرع لتسهيل وصول الجمهور، فعلى سبيل المثال هناك أربعة فروع في مدينة الخليل وفرعين في مدينة القدس مما يجعل وصول الجمهور أسهل وخاصة للأشخاص ذوي الإعاقة.

إلا أن أحد قيود القرار المتعلق بمسألة اختيار الموقع الجغرافي لمكاتب الخدمة رسوم أجرة المبنى التي يجب أن تظل في حدود السقف المالي الذي حددته الوزارة.

## مدخل المبني والسلالم (الدرج): يتعلق هذا المعيار بالقيود الفيزيائية التي تحد من سهولة الوصول إلى

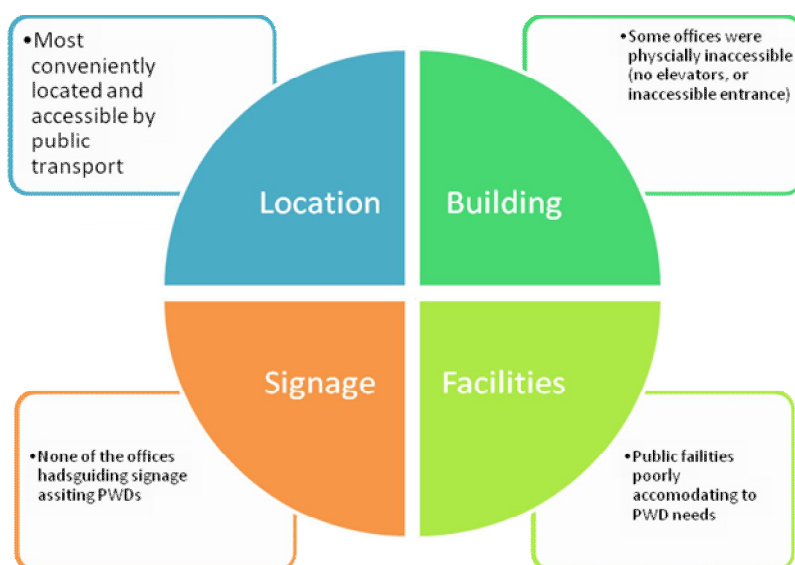
المباني، بما في ذلك : مدخل المبني الدرج واللافتات والمرافق ومواقف السيارات، مدخل المبني، والسلالم، والطريق (الممر) المؤدي إلى المكتب. لوحظ أن بعض المكاتب كان من الصعب جدا الوصول إليها من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة، كونها تقع في الطوابق العليا دون وجود المصاعد، أو أن المداخل عالية دون وجود المنحدرات الخاصة بالكراسي المتحركة. وفي حين أن معظم المكاتب لها أماكن مخصصة لوقوف السيارات للجمهور، فإن عددا قليلا منها فقط قد خصص أماكن للأشخاص ذوي الإعاقة عن طريق وضع علامة ووقوف السيارات مع الرمز الدولي الخاص. هذا وقد اعتبرت بعض المكاتب مهياة جدا للوصول من قبل ذوي الإعاقة، وخاصة مكتب خدمات التوظيف في قلقيلية، حيث تم تجهيز المصاعد بنظام بريل.

## اللافتات والقارئ، الآلي: تعد الجهود المبذولة في مجال تسهيل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى

اللافتات أو الاشارات أو القارئ الآلي أو حتى المعدات التي قد تساعدهم في معرفة الاتجاه إلى المكتب أو داخل المكاتب نفسها محدودة جدا وبسيطة. ففي عدد محدود جدا من المكاتب توفر نظام بريل لمساعدة المكفوفين. حتى ان احدى مكاتب خدمات التوظيف لم تتوافر فيه لافتة توضح موقع المكتب نفسه.

## المرافق: وتشمل المرافق الرئيسية التي يتم من خلالها تقديم الخدمة، بما في ذلك مكتب الاستقبال

الرئيسي، وقاعات الانتظار، ودورات المياه، هذا وكانت بعض مكاتب الاستقبال في مكاتب الخدمة في الطوابق العليا، وهي ليست مراعية لمستخدمي الكراسي المتحركة، وعلاوة على ذلك، فإن بعض المكاتب لا تملك المساحات الكافية لاستيعاب المواطنين اذا ما اضطروا للاصطفاف بطوابير أو جلسوا في انتظار تلقي الخدمة. أيضا لم تكن أي من دورات المياه العامة متاحة للوصول من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة.



## التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة

عند تقييم مدى وعي الأشخاص ذوي الإعاقة بدور وخدمات مكاتب التوظيف العامة، فإن معظم المشاركين في المجموعات البؤرية كانت معرفتهم ووعيهم بخصوص ذلك محدود للغاية أو معدوم حيث لا توجد لدى البعض منهم أدنى فكرة عن ما تقدمه هذه المكاتب من خدمات.

من ناحية أخرى، فإن العديد من مكاتب التوظيف نفسها اعترفت بأن نسبة اقبال الأشخاص ذوي الإعاقة منخفضة للغاية .

ومن الجدير بالذكر أن اقبال الأشخاص ذوي الإعاقة تختلف من مكتب لآخر، مما يعكس عادة وجود مشاكل وتحديات فردية وشخصية عند الأشخاص ذوي الإعاقة على المستويات الوطنية. ومع ذلك، فإن الوصول إلى الأشخاص ذوي الإعاقة لا يزال دون المستوى المطلوب ويحتاج إلى العمل على تحسينه بشكل كبير، مما يدل على ذلك أن نسبة ضئيلة جدا من الأشخاص ذوي الإعاقة مسجلين في نظام معلومات سوق العمل (أقل من ١%).

### وسائل التواصل

روجت مكاتب خدمات التوظيف العامة خدماتها في المقام الأول من خلال المنشورات وجهود التوعية المركزية التابعة للوزارة. فعلى مستوى المحافظات، عقدت مكاتب خدمات التوظيف اجتماعات للتنسيق مع منظمات المجتمع المدني وأصحاب العمل لتعزيز خدماتها. في الواقع، تم عقد العديد من ورش العمل بناء على الطلب المتواصل من قبل بعض المنظمات المختصة بالأشخاص ذوي الإعاقة لإرسال ممثلين من مكاتب الخدمة ليوضحوا الدور والخدمات التي تقدمها هذه المكاتب. ومع ذلك، فإن هذا التنسيق وعلى الرغم من أهميته البالغة كان نادر الحصول نتيجة لأسباب عدة تتعلق بنقص الموارد البشرية أو عدم توافر المركبات لتتنقل هؤلاء الموظفين. في الواقع فإن أحد أهم التحديات التي تواجه الموظفين الحكوميين هي عدم تغطية الحكومة لتكاليف المواصلات حتى عندما تكون هذه متعلقة بالعمل.

ويؤثر هذا الوضع في المقام الأول على إمكانية وصول أرباب العمل لزيارة مكاتب التوظيف داخل مناطقهم. ومن الجدير بالذكر أن أقسام التفتيش تجري معظم الزيارات الميدانية لأرباب العمل كجزء من جهودها المتواصلة لرصد الامتثال للقوانين والتشريعات. وبسبب التواصل المحدود للغاية من قبل مكاتب خدمات التوظيف العامة وعدم وعي أرباب العمل بالخدمات التي تقدمها، فإن الكثير من هؤلاء الأرباب ينظرون إلى وزارة العمل كهيئة تقوم بأدوار تنظيمية فقط لا هيئة تمكنهم من التزود بالخدمات.

في حين أن التواصل مع الجمهور في حد ذاته محدود للغاية، فإن بعض مكاتب التوظيف تقوم بالتنسيق عرضيا بين الفينة والأخرى لتعزيز خدماتها بين الأشخاص ذوي الإعاقة. و لبعض هذه المكاتب علاقة عمل مع الفروع المحلية للاتحاد العام للأشخاص ذوي الإعاقة. ومع ذلك، فإن العديد من مكاتب التوظيف تعاني من ضعف ومحدودية التمثيل فيما يتعلق بالتواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة. وشككت بعض مكاتب التوظيف أنه ليس لديها قواعد بيانات للأشخاص ذوي الإعاقة ممن يحق لهم الانخراط في سوق العمل. وفي الواقع فإن معظم مكاتب التوظيف تعتبر تزويدها بقاعدة بيانات

من قبل الاتحاد العام للأشخاص ذوي الإعاقة من الأهمية بمكان. وقد عملت بعض مكاتب التوظيف أيضا مع منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة ووجدت هذا التعاون مفيد لتعزيز خدماتها بين الأشخاص ذوي الإعاقة. وكنيجة لهذا التنسيق، فقد تم عقد العديد من ورش العمل من قبل ممثلي مكتب العمل لعرض خدمات هذه المكاتب على الأشخاص ذوي الإعاقة واستعراض الطرق التي يمكن أن تساعد في الاستعداد الوظيفي ومطابقة الوظائف.

وقد استخدمت مكاتب التوظيف آلية أخرى مهمة من أجل التواصل وذلك من خلال المدارس والجامعات. فقد قام عدد من موظفي مكاتب العمل بعقد ورشات عمل ودورات في التدريب المهني لطلاب المدارس الثانوية والجامعات. كما و عقدت ورش التوجيه المهني أيضا لطلاب الجامعات من خلال مراكز الإرشاد المهني في الكليات والجامعات.

اتبعت مكاتب التوظيف طريقة أخرى للتواصل مع الجمهور ألا وهي : وسائل التواصل الاجتماعي. فللعديد من هذه المكاتب وخاصة تلك المسماة: مكاتب التشغيل متعددة الخدمات صفحات خاصة على الفيسبوك.

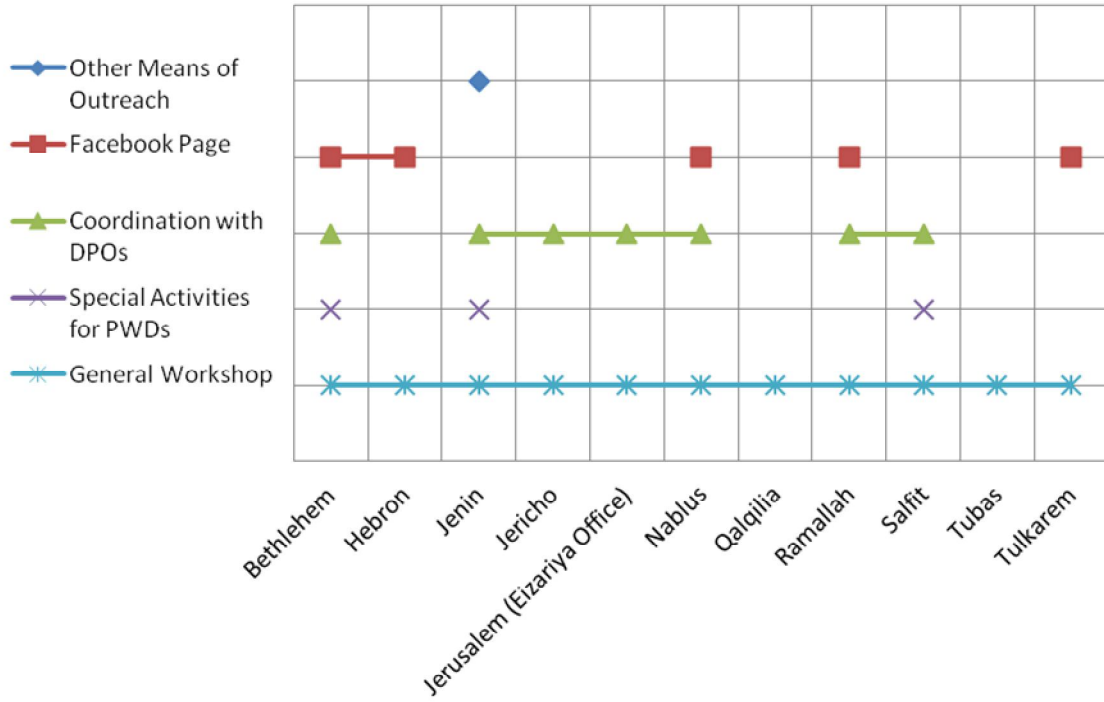
تروج المكاتب عبر هذه الصفحات لأنشطتها المختلفة التي تعقدتها لتعزيز العمل الذي تضطلع به. ومع هذا فإن الكثير من هذه الصفحات الالكترونية نادرا ما يتم تفعيلها مما ينتج عنه فرص أقل للتواصل.

مكتب التوظيف في بيت لحم هو واحد من المكاتب التي تستخدم الفيسبوك بنشاط ملحوظ لتعزيز خدماتها والأنشطة التي تعقدتها والتي شملت ورش عمل مخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة.

ومع أن الفيسبوك ووسائل الإعلام الاجتماعي تعد فرصا ممتازة للتواصل، فهو فرصة تعتبر ضائعة لم يتم استغلالها كما يجب من قبل مكاتب التوظيف للاستفادة منها في تعزيز خدماتها. الى الآن

كان جهد التواصل ملحوظ و متميز في مكتب جنين الذي أقام حفل تكريم لأرباب العمل ممن امثلوا للممارسات التي سهلت توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة في القوى العاملة لديهم. تم تكريم ١٧ شخصا من أرباب العمل من قبل مديرية العمل في جنين بحضور عدد كبير من أرباب العمل الآخرين كبادرة إيجابية لتشجيع جهودهم الفعالة تجاه الترحيب بالأشخاص ذوي الإعاقة وضمهم إلى القوى العاملة لديهم.

# Outreach



### القيد القانونية

وضع قانون الإعاقة الفلسطيني، وقانون العمل الفلسطيني عددا من المواد القانونية التي تنظم وتعزز فرص العمل للأشخاص ذوي الإعاقة. ومع ذلك، فإن هذه القوانين هي أبعد ما تكون عن كونها قابلة للتطبيق في الحالة الفلسطينية، وخاصة فيما يتعلق بالعمالة. تنص المادة ٣ من قانون الإعاقة الفلسطيني على أنه يجب أن تكون الأماكن العامة متاحة وسهلة الوصول من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة، ومع ذلك فإن معظم أرباب العمل الفلسطينيي بما في ذلك الوزارات الهامة غير قادرة على استيعاب الاحتياجات الفيزيائية للأشخاص ذوي الإعاقة. وقد تم بالفعل اعتبار هذه القضية تحدي رئيسي يواجه ويقف عائقا في وجه توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة، حيث أن معظم أماكن العمل في سوق العمل لم يتم تهيئتها لملائمة الاحتياجات الخاصة للأشخاص ذوي الإعاقة. اعتبر البعض هذا تحديا حقيقيا بحاجة ماسة الى التفاف وتضامن كل أصحاب المصلحة بما في ذلك الحكومة نفسها. وأوصى آخرون بأن تقوم السلطة الوطنية الفلسطينية بتخصيص موارد مالية كافية لاعادة تأهيل معظم المكاتب العامة لتلبية احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة.

أما المادة القانونية التي تنص على: "اجبار المنظمات الحكومية وغير الحكومية على استيعاب أكبر عدد ممكن من الأشخاص ذوي الإعاقة بحيث لا تقل نسبتهم عن ٥% من مجموع الموظفين لديها " فهي قضية قانونية أخرى تواجه أرباب العمل. وتنص المادة على أن " هذا الاستيعاب يجب أن يتناسق مع طبيعة عمل هذه المؤسسات وأن يكون مكان العمل مهيباً ومناسباً لتوظيف هؤلاء الافراد". و في حين أقر معظم رؤساء مكاتب التوظيف بفهمهم التام واستيعابهم لهذه المادة القانونية ، فإن معظم يرى أنها ليست ذات صلة كونه لا يمكن تطبيقها قسريا، وأشاروا الى أن نسبة أرباب العمل صغيرة في فلسطين فهي توظف أقل من ٢٠ شخصا وبالتالي لا يمكن تطبيق نظام الكوتا ٥% . وقالوا أيضا بأنه لا يوجد لدينا أي لائحة تنفيذية أو آليات تنفيذ لتتيح ذلك، ورأى بعضهم بأن نظام الكوتا ليس هو النهج الصحيح لتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة.

وعلاوة على ذلك، فإن الموظفين في مكاتب التوظيف يفتقرون ادنى درجات المعرفة فيما يتعلق بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. لذا تعد ورشات العمل والدورات التدريبية هي مفتاح الحل لرفع وعيهم بالحقوق الإنسانية والقانونية للأشخاص ذوي الإعاقة مما يساهم في تعزيزو تعميم القدرة على الربط بين الاحتياجات وحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

### القيد المفروضة على الموارد البشرية

خلال فترة الزيارات الميدانية لمكاتب خدمات التوظيف، لوحظ أن الموظفين كانوا أكثر انشغالا ويعطون جل وقتهم للتعامل مع الطلبات المتعلقة بالتأمين الصحي. وهي خدمة تقدمها وزارة العمل مؤقتا حيث أنها تزود المواطنين بوثيقة تثبت أنهم عاطلون عن العمل، وهي وثيقة تحتوي على اقرار بالموافقة على حصولهم على التأمين الصحي المجاني من وزارة الصحة. الا أن هذه الخدمة تستنزف وقتنا وجهدا عظيما من موظفي مكاتب العمل، على حساب مهام أخرى تكون أكثر فائدة وقدرة في

المساعدة على التواصل مع الجمهور. أيضا، فإن العديد من الموظفين رأى في ذلك مضيعة للوقت، وإجراء بيروقراطي لا يندرج تحت أولويات عمل الوزارة أو حتى مفوضياتها.

ومن القيود الأخرى المفروضة على الموارد البشرية والتي تؤثر على أداء مكاتب التوظيف قضية غياب الموظفين الرئيسيين وفقا للهيكل التنظيمي للمكاتب. فعلى سبيل المثال، لم يتوافر موظف رئيسي مسؤول عن الشراكات وتطوير المواقع في بعض المكاتب، وهذه المواقع هي التي تؤثر في المقام الأول على جهود التواصل مع الجمهور.

ومن القيود التي تؤثر بشكل خاص على مسألة التواصل والخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة نقص وقلة التنسيق مع وزارة الشؤون الاجتماعية باعتبارها خطا رئيسيا من خطوط الجهات العاملة مع الاشخاص ذوي الإعاقة. هذا وبعد مشروع المخصصات المالية- حيث تقدم الوزارة مبلغا ماليا- من أهم البرامج التي نفذتها وزارة الشؤون الاجتماعية لذوي الإعاقة، والذي تم تخصيصه لمن كان منهم عاطلا عن العمل. هناك الكثير من الفرص الممكنة للتعاون بين مكاتب خدمات التوظيف وبرامج وزارة الشؤون الاجتماعية التي تستهدف الأشخاص ذوي الإعاقة. فحلقات العمل التدريبية وورش العمل التوعوية يمكن توجيهها نحو المستفيدين من برامج المخصصات المالية المقدم من وزارة الشؤون الاجتماعية، كما يمكن للمداخلات الوظيفية أن تؤدي إلى تعزيز فرص العمل بين الأشخاص ذوي الإعاقة.

ومن العقبات الأخرى التي تواجه جودة الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة هي ضعف الوعي عند الموظفين بحقوق ذوي الإعاقة وعدم امتلاكهم لمهارات التعامل والتكيف مع أصحاب الاحتياجات الخاصة. وقد أعرب معظم موظفي مكاتب خدمات التوظيف عن حاجتهم الماسة لمثل هذه الدورات التدريبية التي من شأنها أن تمكنهم من تقديم خدماتهم بانصاف وموضوعية بشكل يتناسب مع حاجات ذوي الإعاقة. خلال مجموعات التركيز، طرح الأشخاص ذوي الإعاقة أنفسهم فكرة تدريب الموظفين المعينين في مكاتب خدمة التوظيف ليصبح هؤلاء الموظفين من مناصرين الأشخاص ذوي الإعاقة.

## القيود على الخدمة

احدى القضايا الهامة والأساسية في مسألة تقييم جدوى الدور والخدمات المقدمة من قبل مكاتب التوظيف هي التصور المائل لدى الجمهور وذوي الإعاقة على حد سواء حول مدى فاعلية هذه الخدمات. وقد سئل الأشخاص ذوي الإعاقة خلال مجموعات التركيز عن الخدمات التي تقدمها مكاتب التوظيف، وعما إذا كانت هذه الخدمات سوف تساعد بشكل فعال في فرص حصولهم على عمل أو لا. ولوحظ حقيقة أن الوزارة لا تقوم بدور أكثر من إيصال الباحثين عن عمل بأرباب العمل وهي خدمة دورها سطحي جدا وغير قادرة على التعامل مع مجمل القضايا التي تواجه ارتفاع البطالة بين الأشخاص ذوي الإعاقة في فلسطين.

وأشار الأشخاص ذوي الإعاقة أنه لا توجد برامج أو مشاريع مكتملة النمو موجهة نحو معالجة مشكلة البطالة، مؤكداً أن ورش العمل التوعوية وحدها لن تحل قضايا البطالة العالقة منذ فترة طويلة من الزمن. وبينما كان هناك بعض الدعم المقدم للتوظيف وللمشاريع المدرة للدخل من قبل الوزارة، فإن هذا كان على مستوى محدود جدا. وشكّت بعض مكاتب التوظيف بأنها لم تحصل على طلبات من الأشخاص ذوي الإعاقة للمشاركة في مسابقات ريادة الأعمال. مرة أخرى، ومن خلال مجموعات التركيز مع الأشخاص ذوي الإعاقة، تبين أن لهذا الموضوع صلة وثيقة بغياب الوعي لدى الأشخاص

ذوي الإعاقة عن هذه الخدمات والفرص. وعلاوة على ذلك، فقد لوحظ أن أدوار مكاتب التوظيف يمكن أن تكون أكثر فعالية في التنسيق مع منظمات المجتمع المدني التي تصمم وتنفذ برامج التوظيف.

أيضا، هناك العديد من الفرص المتزايدة للتنسيق مع غرف التجارة ومجلس العمالة المحلية للتوسع في الخدمات والبرامج التي توفرها مكاتب التوظيف. ومن عيوب نقص الخدمة أيضا هو مسألة المهارات والمساعدة التقنية التي تقدمها مكاتب التوظيف لأصحاب العمل.

فبينما تفرض القوانين والتشريعات على أرباب العمل أن تكون مواقع مصالحتهم وأعمالهم في أمكنة يمكن الوصول إليها، فما زالت هذه المسألة ليست واضحة المعالم وبحاجة إلى مساعدة تقنية خاصة لضمان المواصفات التي تلبى المعايير الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة. ومن أجل تضمين هذه الخدمة في مكاتب العمل، فإن هذا يتطلب مهارات ومعرفة خاصة بالمعايير الدولية، والتي يمكن بعد ذلك نقلها إلى أرباب العمل.

## القيود الثقافية

من أهم القيود والتحديات هي تلك الثقافية المتعلقة بالمفاهيم والتصورات التي يملكها عامة الناس عن ذوي الإعاقة. فقد أوردت مكاتب التوظيف، أن النظرة العامة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة هي أنهم غير ملائمين للعمل وغير منتجين في سوق العمل. وكما أوضحت دراسة أجريت من قبل الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان أن: "أرباب العمل يرون أنه من الصعب على الأشخاص ذوي الإعاقة تنفيذ المهمة الموكلة إليهم بسبب إعاقتهم، لا سيما هؤلاء الذين يعانون من إعاقة سمعية أو بصرية". وحسب ما يقولون فإن هذا "يتطلب تكيف بيئي جوهري مع المسألة". في الواقع، فإن هذا متعلق مرة أخرى بمسألة التهيئة الجسدية والمادية (الفيزيائية) للأشخاص ذوي الإعاقة في مكان العمل، ففي ظل غياب أدوات الدعم وخاصة بالنسبة للإعاقة البصرية والسمعية فإن هذا سيؤثر بشكل كبير على قدرتهم على أداء المهام والواجبات المطلوبة منهم في العمل.

ومن التحديات الأخرى التي تواجه ذوي الاحتياجات الخاصة هي تلك النظرة السلبية عند عائلاتهم وأصدقائهم. فبعض العائلات شعرت بالخجل من تشجيع أقرانها من ذوي الإعاقة على البحث عن عمل أو زيارة مكاتب العمل وشككت أخرى في قدرات هؤلاء على الحصول على عمل أو على الوفاء بالتزاماتهم نحو المهام الموكلة إليهم إن استطاعوا تحصيل عمل ما. وكان هناك أيضا تصور بين مكاتب التشغيل أن الأشخاص ذوي الإعاقة أنفسهم يفتقرون إلى الثقة والتحفيز المطلوبين للحصول على عمل.

وقد أعرب ذوي الأعاقه عن قلق حقيقي فيما يتعلق بمسألة الجنسين (ذكر وأنثى) في موضوع الحصول على عمل. وقالوا إن توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة حتى إن تم ونجح ففرصة الرجال أعلى بكثير فننادرا ما تحصل النساء هكذا فرصة. فقد أوضحوا أن النساء ذوات الإعاقة يعانين من عدة عقبات بشأن إمكانية الوصول إلى سوق العمل، بما في ذلك تقاليد المجتمع الذكوري المتعصب للرجل على حساب المرأة، العادات الاجتماعية، وتدني الأجور بالنسبة للمرأة، وقضية الفرص غير المتكافئة. وأشاروا أيضا إلى ارتفاع معدل البطالة بين النساء استنادا إلى دراسات الهيئة التي خلصت



الى نتائج مفادها أن: "نسبة البطالة بين الاناث من ذوات الاعاقة أعلى منها بين الذكور من ذوي الاعاقة". بل هي أيضا أقل احتمالا بين نظرائهن من النساء اللواتي لا يعانين من الاعاقة. فنسبة المشاركات في الدراسة ممن لم يحصلن على عمل ٧٣% اما من حصلت على عمل فنسبتهن ١٤% فقط.

وقد أوضح الأشخاص ذوي الإعاقة أنه نظرا لهذه المعوقات الثقافية، فإن احتمالية توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة منخفضة نسبيًا. وأشاروا إلى أن مطابقة العمل، حتى عندما تكون فعالة في الحصول على فرصة عمل للأشخاص ذوي الإعاقة، فهي قلما تكون مناسبة وملتزمة مع نوع الإعاقة.

## الجزء الثاني

### تحسين فرص العمل للأشخاص ذوي الإعاقة

تخلص الدراسة الى عدد من التوصيات لتعزيز أداء وجودة الخدمة المقدمة من قبل مكاتب خدمات التوظيف. وبينما تركز الدراسة على دور مكاتب التوظيف فان بعض التوصيات التي خرجت بها كانت موجهة للوزارة ككل، أو للسلطة الفلسطينية أو حتى توصيات وطنية وثقافية للجهات المعنية.

#### توصيات إلى وزارة العمل

##### تحسينات الخدمة في مكاتب المحافظات-

#### التواصل والانتشار

- التنسيق مع الوزارات الأخرى التي تقدم الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة من أجل عقد ورش عمل وجلسات لتعريف الأشخاص ذوي الإعاقة بمختلف الخدمات التي تقدمها المكاتب العامة للوزارات ، بما في ذلك مكاتب خدمات التوظيف. يجب عقد ورش العمل التي تزيد من وعي الاشخاص ذوي الاعاقة بالخدمات المقدمة لهم.
- تعزيز التنسيق والتواصل بين مكاتب خدمات التوظيف مع منظمات ونقابات واتحادات الأشخاص ذوي الإعاقة على مستوى المنطقة، وخاصة في استخدام المعلومات وقواعد البيانات، أو من خلال عقد ورش عمل ودورات مشتركة تستهدف الأشخاص ذوي الإعاقة.
- تخصيص حصص لتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة في جميع برامج مكتب العمل والمشاريع والخدمات.
- مواصلة الجهود المبذولة لإعداد قاعدة بيانات وطنية كاملة للأشخاص ذوي الإعاقة تحدد وضعهم فيما يتعلق بالعمل ، وتكون في الوقت ذاته نقطة دخول للتدخلات التي تحد من فرص حصولهم على عمل.

#### التمثيل

- تقديم الخدمات لمنظمات ونقابات الأشخاص ذوي الإعاقة لتحسين قدرتها على تقديم خدمات التوظيف لمنتسبيهم.

- دمج الأشخاص ذوي الإعاقة في اتخاذ القرار أو مهمات إيصال خدمات التوظيف ، مثل مجلس العمالة المحلية أو حتى بعض الوظائف في مكاتب العمل

## الخدمات

- وضع برامج ومشاريع جديدة وخاصة تلبى احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في تصميم هذه التدخلات، ودمجهم في كل دوررات إدارة المشاريع
- دعم المدافعين عن الأشخاص ذوي الإعاقة في مكاتب التوظيف التي تعمل كنقاط اتصال مع المدافعين عن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، من أجل تحسين فرص العمل
- المتابعة مع الأشخاص ذوي الإعاقة حتى بعد توظيفهم (الحد الأدنى للأجور، وسهولة الوصول، وحقوق أخرى، الخ ...) وإصدار التقارير .
- تعزيز فرص العمل للأشخاص ذوي الإعاقة، فضلا عن دعمها في البحث عن عمل المهارات التي يمكن أن تشمل الدورات التدريبية والأدلة النامية، الخ ...
- تصميم البرامج والأنشطة التي تشارك القطاع الخاص والقطاع العام والمجتمع المدني معا في النقشات والعمل المشترك .
- تفعيل التعاون المشترك بين الحكومة، ممثلة في وزارة العمل والقطاع الخاص لإعطاء الأشخاص ذوي الإعاقة الحق في الحصول على عمل لائق.

## فيزيائي

- دعوة جميع أرباب العمل باستمرار لإعادة تأهيل المباني لاستيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة لضمان الوصول الممكن والمناسب على أقل تقدير.
- تعزيز الخدمات المقدمة إلى القطاع الخاص المهتم بالأشخاص ذوي الإعاقة، بما في ذلك المساعدة التقنية لتهيئة مكان العمل لذوي الإعاقة في هذا القطاع.

## بناء قدرات موظفين مكاتب التشغيل

### بناء قدرات الطاقم

- العمل مع وزارة الصحة والجهات المعنية الأخرى لحل المشاكل والتحديات التي تواجهها من خلال مشاركة وزارة العمل في متطلبات الحصول على تصريح لبرنامج التأمين الصحي.
- تخصيص المزيد من الموظفين المختصين بالتواصل والتنسيق (وهذا يتطلب توفير المركبات أو أن تكون تكاليف وسائل المواصلات مغطاة على الأقل )
- توفير التدريب للموظفين المعيّنين خاصة على حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة واحتياجاتهم ومتطلباتهم الخاصة، وكيفية الدفاع عن هذه الحقوق.
- تطبيق الكوتا 5% (على أساس الزيارات الميدانية و مقابلة الأشخاص ذوي الإعاقة العاملين في مكاتب الدوائر الانتخابية أقل من 5%)

### بناء قدرات الأشخاص ذوي الإعاقة

- توعية وتدريب الأشخاص ذوي الإعاقة على تحصيل حقوقهم وتعزيز ثقتهم بأنفسهم ودوافعهم للبحث عن فرص عمل
- تهيئة التدريب المهني أو دورات التطوير المهني بما يتناسب مع احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة، وخاصة ضمان الوصول الفيزيائي.
- تمكين منظمات ونقابات الأشخاص ذوي الإعاقة لتمثيل ومناصرة أفضل لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

## الدخالات الوطنية

### السياسات والتشريعات على المستوى الوطني

- تنشيط الآليات اللازمة لتنفيذ التشريعات واللوائح ذات الصلة بموضوع توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة.
- وضع الاستراتيجيات والسياسات والبرامج التي تضمن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.
- دعوة الأشخاص ذوي الإعاقة لتقديم أنفسهم لضمان المشاركة الفاعلة ، وملكية الإصلاحات التشريعية.

- إجراء حملات التوعية التي تستهدف أرباب العمل للتعرف على إمكانيات وقدرات الأشخاص ذوي الإعاقة (التركيز على حالات الدراسة)، وتسهيل الضوء على قضية دمج الأشخاص ذوي الإعاقة باعتبارها جانبا مهما من المسؤولية الاجتماعية للشركات.
- القيام بزيارة الأشخاص ذوي الإعاقة في منازلهم حيث يدخلون هم وأسرهم أحيانا من التواصل مع الآخرين.
- تطوير حملة توعية عامة من خلال وسائل الإعلام الإلكترونية والمطبوعة لتعزيز حقوق فرص العمل للأشخاص ذوي الإعاقة.