



تعاونية الزلفي

الخطة الاستراتيجية لذوي الإعاقة



رقم الصفحة	فهرس الخطة
3	الخطة الاستراتيجية لذوي الإعاقة بتعاونية الزلفي
3	أهمية الخطة
4	بناء الخطة
4	أ. مراجع الخطة
5	ب. ميزانية تطبيق الخطة
5	ت. العقبات والصعوبات التي قد تواجه تطبيق الخطة
6	ث. طرق التغلب على العقبات والصعوبات
7	مقدمة
7	نطاق شمول الخطة
7	محتوى الخطة
7	أولاً: الالتزام
8	أ. تكليف فريق لموامة ذوي الإعاقة
8	ب. الإعلان عن التزام تعاونية الزلفي
8	ت. خطط مساندة ذوي الإعاقة
8	ثانياً: المعرفة
9	أ. التعريف الداخلي للمسؤولين والموظفين
10	ب. التعريف الخارجي للعملاء والمجتمع المحلي
10	ثالثاً: التوظيف
10	أ. آلية تقييم إجراءات التوظيف
11	ب. آلية إجراء الترتيبات التيسيرية
12	❖ الترتيبات التيسيرية للموظفين
12	❖ الترتيبات التيسيرية للعملاء
12	رابعاً: إدارة الموارد البشرية



13	أ. تقييم أداء الموظفين
13	ب. إدارة شؤون ذوي الإعاقة
14	خامساً: المنتجات والخدمات
14	أ. نظام تسجيل الشكاوى من العملاء
15	سادساً: التواصل
15	سابعاً: المرافق
16	أ. آلية إجراءات التغيير في مكان العمل
16	ثامناً: تقنية المعلومات والاتصالات
17	إجراءات عامة لتحقيق الخطة
17	الخطط المساندة للخطة الاستراتيجية
18	إقرار الخطة
19	اعتماد الخطة الاستراتيجية



الخطة الاستراتيجية لذوي الإعاقة بتعاونية الزلفي

تبذل المؤسسات المحلية في المملكة العربية السعودية جهوداً استقطاب وتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة للاستفادة من قدراتهم ومواهبهم المختلفة، فجودة إنتاجهم لا تقل عن غيرهم، وأن تعطيلهم تعطيل للتنمية الاجتماعية، فهُمْ جزء لا يتجزأ من المجتمع.

إذ أظهرت الدراسات أن 7.78% هي نسبة ذوي الإعاقة في المملكة العربية السعودية، 48.8% منهم لديهم وظائف، و 11.1% يبحثون عن عمل حسب تقرير الهيئة العامة للإحصاء.

وقد صدرت "رؤية المملكة 2030" مشتملةً على خطط وبرامج تهدف إلى جعل المملكة نموذجاً رائداً في العالم، ومتضمنةً تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الحصول على فرص عمل مناسبة وتعليم يضمن استقلاليتهم واندماجهم في المجتمع بوصفهم عناصر فاعلة في المجتمع، وتوفير جميع التسهيلات والأدوات التي تساعدهم على تحقيق هذا النجاح".

وتجدر الإشارة إلى أن المملكة تسعى من خلال برنامج جودة الحياة - وهو أحد البرامج المنبثقة من رؤية المملكة 2030 - إلى توفير مرافق البنية التحتية في جميع أنحاء المملكة، وأن يكون الوصول إليها بسهولة عبر وسائل النقل العام، وأن تكون مهياً لاستقبال الأشخاص ذوي الإعاقة.

ويجري العمل - حالياً - على تهيئة البيئة العمرانية في المملكة وفقاً للأدلة الإرشادية لبرنامج الوصول الشامل، وذلك لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من العيش باستقلالية واندماج في المجتمع؛ لذلك تلتزم تعاونية الزلفي متعددة الأغراض بتهيئة البيئة المناسبة لاستقطاب وتوظيف ذوي الإعاقة، وتقديم خدمات تلي تطلعاتهم فهم يمتلكون قدرات تمكنهم من المشاركة في بناء المجتمع، وذلك إذ أحسن التعاطي معها.

أهمية الخطة:

1. التعريف بالتزام تعاونية الزلفي بمواءمة ذوي الإعاقة وتمكينهم في قنواتها الداخلية والخارجية.
2. تعزيز التزام تعاونية الزلفي بتهيئة بيئة موائمة للموظفين والعملاء من ذوي الإعاقة.
3. الترحيب بذوي الإعاقة باستخدام الرسائل الإيجابية والمصطلحات المناسبة.
4. استقطاب وتوظيف واستبقاء الموظفين ذوي الإعاقة.



٥. التعريف بذوي الإعاقة وكيفية التواصل الفعال معهم، وتعريف الترتيبات التيسيرية المقدمة لهم.

٦. الحرص على تقدير الموظفين ذوي الإعاقة، وإجراء الترتيبات التيسيرية لاستمراريتهم وتطوير قدراتهم.

٧. السعي لتطوير المنتجات والخدمات بما يتناسب مع الموظفين والعملاء ذوي الإعاقة.

٨. تسهيل وصول الموظفين والعملاء ذوي الإعاقة إلى المرافق ووسائل تقنية المعلومات وإجراء الترتيبات اللازمة، لتمكينهم من استخدامها، والعمل على تطويرها بما يتلاءم مع مستجدات احتياجاتهم.

بناء الخطة:

اعتمدت تعاونية الزلفي في وضع الخطة الاستراتيجية لذوي الإعاقة على مراجع من الجهات التنظيمية في المملكة العربية السعودية، وتحديد ميزانية لتطبيقها، وتحديد الصعوبات التي قد تواجه بنائها وأساليب التغلب على الصعوبات، بما يتناسب مع المجتمع المحلي، كالتالي:

أ. مراجع الخطة:

تم الرجوع لعدد من المراجع لجهات حكومية معتمدة في المملكة العربية السعودية، في بناء الخطة وصياغتها، ومعرفة الحاجات والإمكانات لمواءمة ذوي الإعاقة، ومنها:

١. الدليل الإرشادي لبيئة عمل نموذجية لذوي الإعاقة، 2014، ص 1-100.
٢. نتائج مسح ذوي الإعاقة الهيئة العامة للإحصاء، في المملكة العربية السعودية 2017، ص 17.
٣. نظام العمل، الباب الثاني، الفصل الثاني: توظيف المعوقين، 2016: المادة 28-29.
٤. نظام العمل، الباب الثامن: الوقاية من مخاطر العمل، المادة 121-148.
٥. كود البناء السعودي العام: الاشتراطات، 2018، ص 692.
٦. الدليل الإرشادي للوصول الشامل في البيئة العمرانية، 2010، مركز الأمير سلمان لأبحاث الإعاقة
٧. الدليل المبسط لمعايير الوصول الشامل للمنشآت، 2013، هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة.
٨. التنظيم الموحد لبيئة العمل في منشآت القطاع الخاص، الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
٩. السلامة والصحة المهنية في منشآت القطاع الخاص، وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.



١٠. دليل اشتراطات المباني التجارية، 2022، المديرية العامة للدفاع المدني – إصدارات شؤون السلامة.

١١. سلامة ذوي القدرات الفائقة، 2018، المديرية العامة للدفاع المدني.

١٢. السلامة في المصانع والمستودعات، المديرية العامة للدفاع المدني – التوعية الوقائية.

١٣. الكهرباء الأخطار وإرشادات السلامة، المديرية العامة للدفاع المدني – التوعية الوقائية.

١٤. نموذج استرشادي لخطة الطوارئ، لائحة إدارة السلامة والصحة المهنية

١٥. الاشتراطات الخاصة بالخدمات البلدية المتعلقة بالمعاقين.

١٦. ممارسات عملية لتقليل إصابات العمل وتحسين مستوى السلامة والصحة المهنية.

١٧. دليل الإخلاء في حالات الطوارئ لذوي الإعاقة.

١٨. بوسترات توعوية في السلامة والصحة المهنية.

١٩. نظام رعاية المعوقين، واللائحة الأساسية لتأهيل المعوقين.

٢٠. تنظيم هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة.

ب. ميزانية تطبيق الخطة الاستراتيجية لذوي الإعاقة:

١. 10% من أصل الأرباح يكون ميزانية الخدمة الاجتماعية من بند سياسة صرف المساعدات؛ يتم الاستفادة منه لتوفير الاحتياجات اللازمة لمساندة ذوي الإعاقة.

٢. 25% من ميزانية إصلاح وتعديل المباني، لتنفيذ الترتيبات التيسيرية في المباني لذوي الإعاقة.

ت. العقبات والصعوبات التي قد تواجه الخطة الاستراتيجية:

١. عدم تعاون الموظفين مع خطة مساندة ذوي الإعاقة، أو عدم تقبلهم للترتيبات التي ستجرى.

٢. صعوبة تنفيذ الترتيبات التيسيرية لعدم وجود متخصصين محليين في المجال.

٣. ارتفاع تكلفة بعض الترتيبات التيسيرية لذوي الإعاقة.

٤. نقص ثقافة المجتمع المحلي بمساندة ذوي الإعاقة.

٥. صعوبة إيجاد داعمين لمساندة ذوي الإعاقة.

٦. قلة المنشآت المهتمة بذوي الإعاقة.



ث. أساليب وطرق التغلب على العقبات والصعوبات في تطبيق الخطة الاستراتيجية:

١. البحث عن داعمين لمساندة ذوي الإعاقة داخل الزلفي وخارجها.
٢. التعاون مع جميع المنشآت المهمة بذوي الإعاقة بالزلفي، كل ما أمكن ذلك.
٣. تدريب وتوجيه الموظفين وإرشادهم بذوي الإعاقة وكيفية التعامل معهم، وضرورة ذلك.
٤. التعاون مع متخصصين في تجهيز الترتيبات التيسيرية.
٥. استبدال الترتيبات مرتفعة التكلفة بأخرى منخفضة التكلفة كالترتيبات التيسيرية.
٦. تثقيف المجتمع المحلي بمساندة ذوي الإعاقة عبر مواقع التواصل الاجتماعي.



مقدمة

تلتزم تعاونية الزلفي بدعم توظيف ذوي الإعاقة انطلاقاً من مبدأ المسؤولية الاجتماعية برعاية شؤون ذوي الإعاقة وتعزيز الوعي بهم، ورفع قيم التعاون والمسؤولية بين الموظفين، بالتأكد من حصولهم على فرص عمل مناسبة تساعدهم على تحقيق النجاح، كما تلتزم بخدمتهم كعملاء، بتوفير بيئة مناسبة ترحب بهم، وتقدم كافة الخدمات والترتيبات التيسيرية التي تساهم في تيسير العقبات أمامهم، بطرق تختصر الوقت والجهد؛ لجعل منتجاتها وخدماتها سهلة الوصول ومتاحة للجميع بشكل كامل.

نطاق شمول الخطة:

توجه الخطة إلى جميع المسؤولين والموظفين في تعاونية الزلفي وأصحاب المصلحة من ذوي الإعاقة وذويهم، لتحديد المسؤوليات والحقوق والواجبات العامة والخاصة بذوي الإعاقة، وتبين طريقة تعاونية الزلفي بالتزامها بذوي الإعاقة، بالقيود باللوائح والأنظمة التي تصدر من الجهات التنظيمية في المملكة العربية السعودية، واحترام وحماية القيم الأخلاقية.

محتوى الخطة:

تسعى تعاونية الزلفي لتطبيق معايير موازنة ذوي الإعاقة الثمانية، وهي: (الالتزام، المعرفة، التوظيف، إدارة الموارد البشرية، المنتجات والخدمات، التواصل، المرافق، تقنية المعلومات والاتصالات)، كما تحاول التغلب على الصعوبات التي قد تواجهها في سبيل ذلك.

أولاً: الالتزام:

تلتزم تعاونية الزلفي بمحاولة تطبيق أفضل الممارسات المتعلقة بشمل ذوي الإعاقة كعملاء وموظفين فيها، فمجلس الإدارة يهتم بشؤون ذوي الإعاقة، ويؤمن بقدراتهم في العمل وما يملكونه من كفاءات عملية ومواهب مختلفة، كما يلتزم مجلس الإدارة بتحسين بيئة عمل الأشخاص ذوي الإعاقة لرفع مستوى رضاهم، وإنتاجيتهم بالعمل، وشعورهم بالاستقرار الوظيفي.



وعلى مجلس الإدارة أن يحرص على تطوير خطة استراتيجية عامة تشمل جميع جوانب العمل، وهذا من شأنه أن يضمن التزام جميع الموظفين وتنفيذ المهام الموكلة إليهم بسلاسة وإتقان؛ لذلك تم إصدار قرار إداري بتاريخ 29 / 11 / 2022م بتكليف أ/ فاطمة عبد الله الهيشة (إدارة الجودة والتطوير)، بالعمل على كل ما من شأنه تسهيل أمور ذوي الإعاقة، والعمل على كل ما فيه مصلحة للعمل وتنظيمه ولما تتطلبه مواءمة ذوي الإعاقة (مرفق 1)، فقدمت إدارة الجودة والتطوير بالتوصية بالتالي:

أ. تكليف فريق لمواءمة ذوي الإعاقة:

لذلك أصدر قرار إداري بتكوين فريق لتطبيق مواءمة ذوي الإعاقة، وتكليف المسؤولين بالمعايير الثمانية (مرفق 2)، كالتالي:

المنصب	التكليف
رئيس تعاونية الزلفي	راعي ومسؤول أول عن رعاية ذوي الإعاقة وتعزيز الوعي بشؤونهم، ومتابعة التزام تعاونية الزلفي بجميع منسوبيها
إدارة الجودة والتطوير	بناء الخطط ومتابعة تنفيذها، ومعيار المعرفة والتواصل والمرافق
إدارة الموارد البشرية	شؤون ذوي الإعاقة ومعيار إدارة الموارد البشرية والتوظيف
إدارة تقنية المعلومات	معيار تقنية المعلومات والاتصالات

**مع التعميم بهذا القرار لجميع الموظفين عن طريق: الواتس، والإيميل (مرفق 3).

ب. الإعلان عن التزام تعاونية الزلفي:

- ✓ اعتماد خطة زمنية للإعلان عن التزام تعاونية الزلفي بذوي الإعاقة من موظفين وعملاء على وسائل التواصل الاجتماعي (الواتس آب، السناب شات، تويتر، الموقع الإلكتروني، الانستغرام، الفيس بوك، اللينكد).
- ✓ اعتماد خطة زمنية للإعلان الخاص بالمسؤولين والموظفين عن التزام تعاونية الزلفي بذوي الإعاقة يكون عن طريق: (الواتس آب، الإيميل)، مع بيان أهمية هذه الخطوة بالنسبة لعمل تعاونية الزلفي، وتأثيره عليها.
- ✓ اعتماد خطة لنشر قصص إيجابية عن توظيف ذوي الإعاقة ومتابعتها في مواقع التواصل الاجتماعي، كلما أمكن ذلك، سواء من الموظفين ذوي الإعاقة أو من ذويهم أو مشرفيهم المباشرين، أو زملائهم بالوظيفة.
- **يتم تنفيذ خطط إعلان التزام التعاونية ومتابعتها من قبل قسم الإعلام والتسويق (مرفق 4).



ت. خطط مساندة ذوي الإعاقة:

- ✓ خطة تنفيذية لتطبيق الخطة الاستراتيجية لمواءمة ذوي الإعاقة، يتم تحديد تاريخ لتطبيقها، أو تأجيله بتاريخ محدد حتى يتم تطبيقه (مرفق 5).
- ✓ خطة تطبيق مساندة للخطة التنفيذية لذوي الإعاقة، للإمام بكافة المعايير من معايير مواءمة بشكل مفصل، ويتم البحث عن بدائل عند مواجهة صعوبة بالتطبيق أحد المعايير (مرفق 6).
- ✓ خطة تطوير وتحسين لكل معايير مواءمة ذوي الإعاقة، واعتمادها من مجلس الإدارة (مرفق 7).
- ✓ خطة للحفاظ على بيئة عمل صحية ترحب بذوي الإعاقة وتسعى لاستبقائهم ولدعم الصحة كالترجع بالدم بين الموظفين أو أضرار التدخين عن طريق المنشورات أو نشر مقاطع فيديو تثقيفية (مرفق 8).
- ✓ خطة الطوارئ لتعاونية الزلفي (مرفق 9)، خطة طوارئ للموظفين (مرفق 10)، خطة إخلاء فردية لذوي الإعاقة (مرفق 11)، مخطط الإخلاء في حالات الطوارئ لفرع السيح (مرفق 12).

ثانياً: المعرفة:

تعتمد تعاونية الزلفي على طريقتين في سبيل نشر المعرفة بذوي الإعاقة:

❖ نشر المعرفة الداخلية للمسؤولين والموظفين:

باعتداد خطة زمنية لتلقي التدريب والتوجيه والإرشاد بطرق متعددة (مرفق 13)، كالتالي:

١. حضور مؤتمرات ولقاءات محلية ودولية لذوي الإعاقة.
٢. حضور ورش تدريبية ودورات لرفع مستوى المعرفة بذوي الإعاقة.
٣. الاطلاع على الدليل التوجيهي في الموقع الالكتروني
٤. الاطلاع على الأدلة الخاصة بالأقسام.
٥. الاطلاع على المنشورات التي تُصدر من إدارة الجودة.
٦. البحث والاستعانة بمقدمي دورات من ذوي الإعاقة كلما أمكن ذلك.

❖ نشر المعرفة الخارجية للعملاء والمجتمع المحلي:

نشر بوسترات تعريفية بذوي الإعاقة على مواقع التواصل الاجتماعي (مرفق 14)، كالتالي:



١. التعريف بالقواعد العامة في التعامل مع ذوي الإعاقة.
٢. تقديم الإرشادات المهمة في كيفية التواصل الفعال.
٣. تعريف الخدمات والترتيبات التيسيرية الممكن تقديمها.
٤. إبعاد الأفكار والتصورات الخاطئة عن ذوي الإعاقة.
٥. التعريف بذوي الإعاقة وهو: (كل شخص يثبت بتقرير طبي أن لديه إعاقة تتطلب ترتيبات تيسيرية).
٦. التعريف بآداب التعامل مع ذوي الإعاقة باختلاف الإعاقات، ومنها: (الحركية، البصرية، السمعية، الفكرية، الانفعالية، صعوبات النطق والتخاطب، تشوهات الوجه، وغيرها)، كلما أمكن ذلك.
٧. التعريف بالقواعد المهمة للأسلوب اللبق في التعامل مع ذوي الإعاقة.

ثالثاً: التوظيف:

- تسعى إدارة الموارد البشرية بتعاونية الزلفي لتوظيف ذوي الإعاقة والعناية بشؤونهم، من خلال:
١. اعتماد الطرق السليمة لاستقطاب وتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة للاستفادة من قدراتهم ومواهبهم.
 ٢. اعتماد إجراءات توظيف عادلة تمنح ذوي الإعاقة حقوقهم وتجنب استثنائهم من الوظائف: كالوصف والإعلان الوظيفي، واستمارة التقديم، واختيار المرشحين، والمقابلة الشخصية، والتقييم، والبرنامج التعريفي.
 ٣. تصميم إعلانات الوظائف التي تدعم ذوي الإعاقة، باختلاف حاجاتهم ودرجة إعاقاتهم.
 ٤. اعتماد أساليب للتأكد من خلو إجراءات التوظيف من العقبات أمام المتقدمين من ذوي الإعاقة.
 ٥. بناء خطة تواصل المسؤول مع ذوي الإعاقة وجه لوجه (مرفق 15).
 ٦. بناء خطط توظيف فردية لكل موظف ذوي إعاقة.
 ٧. توفير بدائل لإجراءات التوظيف التقليدية تناسب مع ذوي الإعاقة، كالفرة التجريبية بالعمل، أو المقابلة عن بعد، وغيرها.
 ٨. شرح طريقة الحصول على ترتيب تيسيري لمرشحي الوظائف أو الموظفين من ذوي الإعاقة.
 ٩. ذكر أرقام التواصل للموظفين ذوي الإعاقة عند الحاجة لترتيب تيسيري أو رفع شكوى أو اقتراح.



ت. آلية تقييم إجراءات التوظيف:

- تم اعتماد أساليب لتقييم إجراءات التوظيف، واستبعاد العقبات أمام المتقدمين من ذوي الإعاقة:
1. تقييم إجراءات التوظيف بدراستها ومراجعتها جيداً من قبل إدارة الموارد البشرية وإدارة الجودة والتطوير، للتأكد من خلوها من أي عقبات، خلال عملية التوظيف.
 2. تقييم إجراءات التوظيف وفقاً لجدول التقييم المعتمد بتعاونية الزلفي لكل موظف ذوي إعاقة.
 3. تقييم إجراءات التوظيف من قبل الموظف ذوي الإعاقة بعد تعيينه، بالأسلوب المناسب له.

ث. آلية إجراء الترتيبات التيسيرية:

أثبتت الدراسات أن 3% فقط من الترتيبات التيسيرية ذات تكلفة مرتفعة، وحوالي 69% من الترتيبات التيسيرية ذات تكلفة متوسطة، و28% من الترتيبات التيسيرية ذات تكلفة منخفضة، وقامت تعاونية الزلفي بوضع آلية لإجراء تلك الترتيبات على قسمين، كالتالي:

❖ الترتيبات التيسيرية للموظفين:

سؤال المرشحين للوظائف عن الترتيبات التيسيرية التي يحتاجونها خلال إجراءات التوظيف

سؤال الموظفين هل هم بحاجة لإجراء ترتيبات تيسيرية، لتساعدهم في إنجاز عملهم

ذكر تفاصيل الترتيبات التيسيرية وتقديم أمثلة للموظفين الحاليين والمرشحين للوظائف

تسجيل كيفية إجراء الترتيبات التيسيرية وتكلفتها وذكر بدائلها

إذا كانت الترتيبات التيسيرية مرتفعة التكلفة فيتم الاستعانة بالبدائل منخفضة التكلفة

1. في فترة إجراءات التوظيف يتم استخدام عبارة: (نرجو إفادتنا عما إذا كنت تريد منا إجراء أي ترتيبات تيسيرية أثناء عملية التوظيف، وإذا كنت ترغب في مناقشة أي أمور تتعلق بإجراءات التقديم، عبر الاتصال أو الإرسال لإدارة الجودة على الرقم التالي: 0535559576).

2. ذكر بدائل خلال إجراءات التوظيف: كالفتره التجريبية بالعمل، أو العمل عن بعد أو العمل الجزئي.



٣. بعد التوظيف: إخطار الموظفين بأن تعاونية الزلفي ترحب بمناقشة أي ترتيب تيسيري يسهل عملهم، مع ذكر أمثلة للترتيبات التيسيرية، ك: منحدر مؤقت للمدخل الرئيسي، منح وقت إضافي، توفير طاولة مناسبة، توفير مترجم لغة إشارة.
٤. عرض نموذج طلب ترتيب تيسيري على الموظفين، وتقديمه للمشرف المباشر، ونشره بالموقع الإلكتروني؛ لتسهيل عملية طلب ترتيب تيسيري لأي موظف.
٥. تسجيل الترتيبات التيسيرية المقترحة من قبل المشرفين وإدارة الجودة والتطوير وتكلفتها.
٦. تسجيل الترتيبات التيسيرية المقترحة من قبل الموظفين وتفصيلها.
٧. اقتراح ترتيبات تيسيرية منخفضة التكاليف في حال كانت الترتيبات التيسيرية المقترحة مرتفعة التكاليف.
٨. نشر أرقام التواصل التالية في حالة الحاجة لطلب ترتيب تيسيري أو رفع شكوى أو اقتراح من قبل الموظف ذوي الإعاقة:

0555122293	الراعي والمسؤول رئيس تعاونية الزلفي
0535559576	إدارة الجودة
0556199954	إدارة الموارد البشرية
0535324762	إدارة تقنية المعلومات
0535115577	الإدارة التنفيذية

❖ الترتيبات التيسيرية للعملاء:

١. الإعلان في مواقع التعاونية عن الترحيب بأي ترتيبات تيسيرية للعملاء، بشكل دوري.
 ٢. استقبال أي طلب تيسيري، ودراسته، وتنفيذه إن أمكن، أو الاستعانة بالبدائل الممكنة.
- العمل على جدول إجراءات الترتيبات التيسيرية (مرفق 16)، وبناء خطة للإجراءات التيسيرية التي تمت لأجل الموظفين والعملاء ذوي الإعاقة (مرفق 17)، مثل: إنشاء متجر إلكتروني للمواد الغذائية والاستهلاكية، وكراسي الانتظار، ومواقف السيارات، وعلامات إرشادية بخط كبير لكل قسم، وتركيب دريزاين مع المنحدر لتسهيل دخول ذوي صعوبة المشي، وضع شريط لاصق أصفر تحذيري لضعيفي البصر.
- **مراجعة دليل الترتيبات التيسيرية (مرفق 18).



رابعاً: إدارة الموارد البشرية:

تلتزم إدارة الموارد البشرية في تعاونية الزلفي باستقطاب وتوظيف واستبقاء الموظفين ذوي الإعاقة، من خلال:

- إجراء الترتيبات التيسيرية، وإتاحة المجال لهم في طلب ما يحتاجون إليه، واقتراح بعض الأمثلة لمساعدتهم بالعمل.
- توفير فرص تدريب وتطوير، والاستثمار بتدريب الموظفين ذوي الإعاقة لتطوير مهاراتهم، كدورات التنمية الشخصية، أو مهارات استخدام الحاسب الآلي، بوضع خطط لجميع الموظفين ذوي الإعاقة مناسبة لنوع إعاقاتهم (مرفق 19).
- التنوع بطريقة العمل: حضوري أو عن بعد، كامل أو جزئي، ليتناسب مع التنوع الفردي للموظفين.

ت. تقييم أداء الموظفين:

عندما يشعر المشرف المباشر بقصور أداء الموظف، أو سوء سلوكه، فإنه يتبع التعليمات التالية:

١. سؤال الموظف عن مدى إدراكه بقصور أداءه أو سوء سلوكه.
٢. مناقشة أسباب المشكلة وتأثيرها على العمل.
٣. محاولة معرفة ما إذا كانت بيئة العمل هي السبب بوجود صعوبات لدى الموظف.
٤. اتباع جميع الأساليب والوسائل في التغلب على الصعوبات التي تواجه الموظف في بيئة العمل، والعمل على إجراء الترتيبات التيسيرية المناسبة.

ث. إدارة شؤون ذوي الإعاقة:

١. الحرص على تقدير وتطوير وتدريب الموظفين ذوي الإعاقة لضمان استمراريتهم بالعمل.
٢. متابعة حالات الغياب لذوي الإعاقة، والاتصال بهم ومعرفة أسبابه.
٣. محاولة العمل على أي ترتيبات تيسيرية تسهل عملهم.
٤. تغيير أوقات العمل وساعاته وأوقات الراحة والإجازة الأسبوعية بما يتناسب مع حالتهم الصحية.
٥. التأكد من إمكانية وصول جميع الموظفين لإجراءات التأديب والتظلم، والترقية والفصل من العمل.
٦. مراجعة جميع إجراءات العمل وجعلها مناسبة لذوي الإعاقة، ك: الجزاءات التأديبية، وإدارة الغياب المرضي، وإجراءات التأديب والتظلم، والترقية، والفصل من العمل، والاستقالة، والتقاعد.



خامساً: المنتجات والخدمات:

- تسعى تعاونية الزلفي لجعل منتجاتها وخدماتها سهلة الوصول ومتاحة للجميع بشكل كامل لذلك تعمل على تطويرها وتحسينها بما يتناسب مع احتياجات جميع فئات العملاء، من خلال:
- التوضيح لجميع العملاء أن تعاونية الزلفي ترحب بهم، وترحب بأي ترتيب تيسيري أو شكوى أو مقترح يسهل عليهم الحصول على منتجاتها وخدماتها.
 - إجراء الترتيبات التيسيرية للعملاء ذوي الإعاقة كلما أمكن ذلك.
 - تقديم الإرشاد والتوجيه والتدريب للمسؤولين والمشرفين والموظفين بالترحيب بذوي الإعاقة.
 - توجيه موظفي خدمة العملاء بشكل خاص لطرق التعامل مع العملاء ذوي الإعاقة.
 - إشراك العملاء والموظفين ذوي الإعاقة بتقييم سهولة وصولهم لمنتجات وخدمات التعاونية.
 - استقبال شكاوى العملاء والموظفين من ذوي الإعاقة والتعامل معها بشكل مناسب.

ب. نظام تسجيل الشكاوى من العملاء:

- الإعلان عن استقبال وتسجيل أي شكوى أو اقتراح أو ترتيب تيسيري لدى خدمة العملاء لذوي الإعاقة في جميع مواقع التواصل الاجتماعي، ووضع خطة زمنية له.
- اعتماد قنوات متعددة لاستقبال وتسجيل الشكاوى والمقترحات من ذوي الإعاقة؛ لتناسب ذوي الإعاقة باختلافهم، ك: الحضور المباشر، والاتصال الهاتفي، والرسائل الالكترونية.
- تقديم التدريب والإرشاد والتوجيه لموظفي خدمة العملاء على الترحيب بذوي الإعاقة، والتعامل معهم بالشكل اللائق.
- رفع جميع الشكاوى والمقترحات وطلبات الخدمات التيسيرية لإدارة الجودة لدراستها، والتعامل معها، بما يتناسب.
- الرد على شكاوى ومقترحات العملاء ذوي الإعاقة وإعلامهم بما أُجري لمصلحتهم، بنفس وسيلة التواصل المناسبة لهم.
- متابعة الشكاوى أو المقترح، وتسجيل النتائج، وسؤال العميل عن مدى رضاه عن الخدمة المقدمة له من قبل موظف خدمة العملاء (مرفق 20).



سادساً: التواصل:

تسعى تعاونية الزلفي بشكل دائم إلى التواصل الكامل مع ذوي الإعاقة، من خلال:

- التنوع بوسائل التواصل لتناسب مختلف الأشخاص ذوي الإعاقة، ك: الحضور المباشر للفروع، أو الاتصال بالهاتف أو الجوال، أو الرسائل الالكترونية عن طريق اليميل أو مواقع التواصل الاجتماعي المتنوعة، ك: الواتس آب، والسناپ شات، وتويتير.
- توفير وسائل بديلة للتواصل مع الموظفين ذوي الإعاقة والترتيب لها، كتوفير مترجم لغة إشارة للموظفين ذوي الإعاقة السمعية، أو خدمة الطباعة للغة برايل للموظفين ذوي الإعاقة البصرية، وغيرها، كلما دعت الحاجة لذلك.
- التواصل مع العملاء بوسيلة التواصل المناسبة لهم والتفاعل معهم بشكل فوري وفعال.

سابعاً: المرافق:

تعتني تعاونية الزلفي بمرافقها وتسعى لجعلها سهلة الوصول ومتاحة للجميع، من خلال:

- التأكد من إمكانية دخول الجميع للمباني التابعة لها، بإزالة جميع العوائق والعقبات أمام ذوي الإعاقة من موظفين وعملاء قدر الإمكان.
- بناء خطة إخلاء في حالات الطوارئ، وتوضيحها ونشرها لجميع الموظفين، واعتماد خطط إخلاء فردية لذوي الإعاقة، وشرحها والتدريب عليها.
- وضع مخطط إخلاء لجميع المباني التابعة لتعاونية الزلفي، كلما أمكن ذلك.
- متابعة وتطبيق إجراءات الصيانة لمرافق مباني تعاونية الزلفي بانتظام، ووضع خطة زمنية لذلك (مرفق 21).
- تقييم المباني بقائمة تقييم سهولة الوصول للمرافق (مرفق 22).
- اعتماد أفضل مبنى سهل الوصول بناء على نتائج التقييم.
- بناء خطط تطويره وتحسينه لباقي المباني التابعة لتعاونية الزلفي لتوائم ذوي الإعاقة سواء الموظفين أو العملاء (مرفق 23).
- توقع احتياجات ذوي الإعاقة عند إجراء أي تغيير في المبنى وأماكن العمل، والالتزام بآليته.



أ. آلية إجراءات التغيير في مكان العمل:

١. تقييم طريقة وصول وانتقال ذوي الإعاقة في المباني ومدى سهولة الوصول إلى المبنى ومرافقه.
٢. توقع العوائق والعقبات التي تقف أمام ذوي الإعاقة في الدخول للمبنى أو الوصول إلى المرافق، أو الاستفادة من الخدمات والمنتجات.
٣. عمل قائمة بالأماكن التي يصعب الوصول لها لكل مبنى، وإزالة العوائق إن أمكن، أو إجراء ترتيب تيسيري لتجنبها (مرفق 24).
٤. تتم إتباع الخطوات السابقة عند إجراء أي تغيير أو ترتيب في مكان العمل.

ثامناً: تقنية المعلومات والاتصالات:

للتأكد من تسهيل استخدام المعدات التقنية والبرامج الالكترونية، وتوفير منتجات وبرامج تقنية المعلومات لتلبية احتياجات ذوي الإعاقة، يتم إتباع الخطوات التالية:

١. معرفة احتياج الموظفين ذوي الإعاقة للتقنية لإنجاز أعمالهم.
٢. في حال كان هناك احتياج للتقنية ولا يمكن للموظف ذوي الإعاقة استخدامها أو بحاجة إلى ترتيب تيسيري لاستخدامها والاستفادة منها فإن المشرف المباشر يرفع طلب الترتيب التيسيري أو التعديل التقني لإدارة الجودة.
٣. تتم دراسة الطلب من قبل إدارة الجودة وتنفيذها بتحديد التحسينات الممكنة إجرائها، أو البحث عن بدائل لترتيبات تيسيرية، كتوفير برنامج تحويل النص لصوت، أو توفير لوحة مفاتيح مناسبة لراحة اليد.
٤. السماح بإجراء التغييرات على الأجهزة التقنية لتناسب مع قدرات ومهارات الموظفين ذوي الإعاقة.
٥. تصميم المنتجات والخدمات لتقنية المعلومات بشكل سليم ليتم الاستفادة منها بشكل أكبر من قبل جميع الموظفين.
٦. التأكد من مناسبة منتجات وبرامج التقنية المستخدمة لذوي الإعاقة عند التعاقد من شركات تقنية أو موردين جدد.



إجراءات عامة لتحقيق الخطة:

١. تعميم أدلة المواءمة كالتالي: (دليل مواءمة ذوي الإعاقة للرعاي والمسؤول عن مواءمة وتنفيذها، دليل مواءمة ذوي الإعاقة لجميع الموظفين، أدلة مواءمة ذوي الإعاقة للأقسام، ومنها: قسم الموارد البشرية، وقسم خدمات العملاء، وقسم تقنية المعلومات).
٢. اعتماد خطة طوارئ عامة لتعاونية الزلفي وتعميمها على جميع المسؤولين والموظفين.
٣. اعتماد فريق السلامة والصحة المهنية، وتعيين مدير الموارد البشرية مديراً للسلامة والصحة المهنية، وتعيين مشرف ومفتش للسلامة والصحة المهنية؛ للحفاظ على بيئة عمل صحية ومساندة لذوي الإعاقة من موظفين وعملاء.
٤. اعتماد أدلة إرشادية لوضع خطط طوارئ فردية لذوي الإعاقة الحركية والسمعية والبصرية، وبناء خطط لذوي الإعاقات الأخرى متى ما دعت الحاجة لذلك.
٥. اطلاع فريق السلامة والصحة المهنية على الأدلة المرتبطة بالسلامة والصحة المهنية بالعمل، ك: ملف السلامة والصحة المهنية في منشآت القطاع الخاص، دليل الإخلاء في حالات الطوارئ لذوي الإعاقة، ملف سلامة ذوي الإعاقة، وملف أخطار الكهرباء وإرشادات السلامة، وملف السلامة في المصانع والمستودعات.
٦. العمل على بناء الخطط المساندة لتطبيق الخطة الاستراتيجية لذوي الإعاقة، ومتابعتها وتعديلها كلما دعت الحاجة.

الخطط المساندة للخطة الاستراتيجية:

- ✓ خطة زمنية للإعلان عن التزام تعاونية الزلفي بذوي الإعاقة.
- ✓ خطة زمنية للإعلان الخاص بالمسؤولين والموظفين عن التزام تعاونية الزلفي بذوي الإعاقة.
- ✓ خطة لنشر قصص إيجابية عن توظيف ذوي الإعاقة.
- ✓ خطة تنفيذية لتطبيق الخطة الاستراتيجية لمواءمة ذوي الإعاقة، يتم تحديد تاريخ لتطبيقها، أو تأجيله بتاريخ محدد حتى يتم تطبيقه.
- ✓ خطة تطبيق مساندة للخطة التنفيذية لذوي الإعاقة، للإلمام بكافة المعايير من معايير مواءمة.



- ✓ خطة تطوير وتحسين لكل معايير مواءمة ذوي الإعاقة.
- ✓ خطة الحفاظ على بيئة عمل صحية ترحب بذوي الإعاقة وتسعى لاستبقائهم ولدعم الصحة كالتبرع بالدم بين الموظفين أو التحذير من أضرار التدخين عن طريق المنشورات أو نشر مقاطع فيديو تثقيفية.
- ✓ خطة الطوارئ لتعاونية الزلفي، خطة طوارئ للموظفين، خطة إخلاء فردية لذوي الإعاقة، مخطط الإخلاء في حالات الطوارئ.
- ✓ خطة زمنية لتلقي التدريب والتوجيه والإرشاد بطرق متعددة.
- ✓ خطة تواصل وجه لوجه من المسؤول مع ذوي الإعاقة.
- ✓ بناء خطط توظيف فردية لكل موظف ذوي الإعاقة.
- ✓ خطة لإجراء الترتيبات التيسيرية التي تمت لأجل الموظفين والعملاء ذوي الإعاقة.
- ✓ خطط لتدريب وتطوير كل موظف ذوي إعاقة.
- ✓ خطة زمنية للإعلان عن استقبال وتسجيل أي شكوى أو اقتراح أو ترتيب تيسيري لذوي الإعاقة لدى خدمة العملاء في جميع مواقع التواصل الاجتماعي.
- ✓ خطة زمنية لإجراءات الصيانة لمرافق تعاونية الزلفي.
- ✓ خطط تطويره وتحسينه لباقي المباني التابعة لتعاونية الزلفي لتوائم ذوي الإعاقة سواء الموظفين أو العملاء.

إقرار الخطة:

إنّ هذه الخطة جزء لا يتجزأ من وثائق تعاونية الزلفي، لذلك يجب متابعة أحكامها والالتزامات الواردة بها، كما تُعد هذه الخطة مكملية لخطط تعاونية الزلفي، ولما ورد في أنظمة ولوائح الجهات التنظيمية في المملكة العربية السعودية ولا تكون بديلاً عنها، وفي حال أي تعارض بين ما ورد في السياسات أو اللوائح والأنظمة للجهات التنظيمية في المملكة العربية السعودية فإن أنظمة ولوائح الجهات التنظيمية تكون السائدة.



اعتماد الخطة الاستراتيجية لذوي الإعاقة في تعاونية الزلفي

الخطة الاستراتيجية لذوي الإعاقة (2023م، 1444هـ):

الإجراء	الاسم	المنصب	التاريخ
مصدر الإعداد:	أ. فاطمة عبد الله الهيشة	إدارة الجودة والتطوير	2022 / 12 / 1 م
مصدر الموافقة الأولية:	حمود أحمد الطريقي	إدارة الموارد البشرية	2022 / 12 / 6 م
مصدر الموافقة النهائية:	د. حمد بن أحمد البدر	رئيس تعاونية الزلفي	2022 / 12 / 13 م

توجيه من الرئيس بعد الاعتماد:

يتم تعميم الخطط على الأقسام: قسم إدارة الموارد البشرية، وقسم تقنية المعلومات، وقسم خدمة العملاء، وقسم الإعلام والتسويق، من قبل إدارة الجودة والتطوير كلاً بما يعنيه، كما تتم مراجعة ومتابعة تطبيق الخطط، وتوجيه الأقسام ومساعدتهم فيما يصعب عليهم.

كما يتم توجيه الأقسام إلى خطط التطوير والتحسين لمساندة مواءمة ذوي الإعاقة، ويتم متابعة تنفيذها، وإيجاد بدائل لما يصعب تنفيذه، مع إثبات تطبيق خطة التطوير للمساندة في جميع المعايير، كل قسم بما يعنيه.