Yemeni Center for Strategic Studies

Shawoon Alasr

شؤون العصر

مجلة فصلية - علمية - محكمة - متخصصة في القضايا السياسية والاقتصادية والعلوم الاجتماعية

العدد 49

السنة السابعة عشرة

ربيع ثاني - جماد ثاني ١٤٣٤هـ

ابريل - يونيو ٢٠١٣م

- إدارة آثار الأزمة المالية العالمية على الاقتصاد اليمني (دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي) — د . حمود عبدالله صالح
- التنظيم المالي والإداري الأمثل لاستنهاض الوقف الإسلامي المعاصر — د. مظهر سيف أحمد نصر
- هل الولاء حق مطلق للقيادة — د.هالة دليلة حساني
- الخطاب الإعلامي وعلاقته بالتحول الديمقراطي في اليمن (دراسة وصفية) — د.عبد الباسط محمد عبد الوهاب الحطامي
- الفاظ يمنية قديمة في لهجة محلاف شرعب المعاصرة (جراسة مقارنة مع المعجم السبئي) — د. عبدالله أبو الغيث
- الاغتراب السياسي للقبيلة كمنظور للأزمات السياسية في اليمن — د/خالد احمد القيداني

مقـــالات

- توافر معايير جودة الأعمال المقدمة لذوي الإعاقة (اليمن أنموذجا) — د/ سعيد عبد المؤمن انعم العريقي
- النفط والغاز والمعادن في الجمهورية اليمنية (الفرص والإمكانيات المتاحة والآفاق المستقبلية) — أ/ نبيل محمد الطي
- الاعتداء على الكهرباء ـ دراسة شرعية — عبدالرحمن حزام علي البهلو
- الأمن الغذائي من خلال النظر في توجيهات الإسلام — أحمد علي أحمد الجعا
- دور الضريبة الخضراء في تمويل نفقات الموازنة العامة وإحداث التنمية المستدامة — د.رشيد س
- الحوار ... المفهوم وأبعاد الدلالة (قراءة مفتوحة في أفق مؤتمر الحوار الوطني الشامل) — د. فاضل ا
- الصراع العربي الاسرائيلي وثورات الربيع العربي — أ. خالد مح

الأبـــواب الث

- اليمن في التقارير الدولية
- عرض رسائل علمية
- أنشطة المركز

المركز اليمني للدراسات الاستراتيجية

العدد

٤٩

السنة السابعة عشر

ربيع ثاني – جماد ثاني ١٤٣٤هـ

ابريل – يونيو ٢٠١٣م

شؤون العصر

مجلة فصلية-علمية-محكمة-متخصصة في القضايا السياسية والاقتصادية والعلوم الاجتماعية

د. سعيد عبد المؤمن انعم

توافر معايير جودة الأعمال المقدمة لذوي الإعاقة

اليمن-أنموذجاً

توافر معايير جودة الأعمال المقدمة لذوي الإعاقة

اليمن-أنموذجا

د. سعيد عبد المؤمن انعم

المقدمة

إن الإعاقة ظاهرة تعاني منها دول العالم وان بنسب متفاوتة، ولكنها تتفاقم أكثر في البلدان الأقل نمو والتي تمثل مشكلة كبيرة لما لها من اثر على المجتمع والتنمية الشاملة والنمو الاقتصادي، وهي التي أصبحت تؤرق، بل وتثير القلق لكل فئات المجتمع، من منظمات حكومية ومجتمع مدني، وأسر، وأفراد، خاصة وانها أخذة في التصاعد بشكل مضطرد، مما جعلها تحتل مركزاً متقدماً في الخطط المستقبلية، والبرامج التنموية، والاستراتيجيات الوطنية النوعية على كافة المستويات، بهدف معرفة حجمها وأسبابها، وبالتالي على مكافحتها، ومعالجة آثارها، وانعكاساتها ونتائجها السلبية على المجتمع.

والملاحظ ان كل دول العالم دون استثناء تعاني من مشكلة ارتفاع نسبة المعاقين بين السكان، وتتنوع هذه الإعاقات كما تتنوع الأسباب التي تؤدي إلى الإصابة بهذه الإعاقات، بالإضافة إلى الازدياد المطرد فيها سنويا.

واليمن إحدى هذه الدول التي تعاني كغيرها من مشكلة الإعاقة، ومن تزايد نسبتها سنويا باطراد، وتعدد نوعيتها، حيث تأتي الإعاقة الحركية في المقدمة وتليها الإعاقة السمعية والبصرية.

ان ذوي الإعاقة أصبحوا يمثلون شريحة كبيرة داخل المجتمع رغم ان بعض الأسر قد تحجم عن الإفصاح عن وجود طفل معاق لانعكاس ذلك على الوضع الاجتماعي للأسرة.

د/ سعيد عبد المؤمن انعم العريقي، عميد كلية العلوم الإدارية والإنسانية، جامعة اليمن – صنعاء، رئيس مركز الأمل للشفافية وقضايا العمل

هذه الدراسة قدمت للملتقى العلمي لإعداد وثيقة معايير العمل مع ذوي الإعاقة، الذي تنفذه الجمعية الخيرية لرعاية وتأهيل المعاقين بريدة، القصيم، المملكة العربية السعودية، ٢١-٢٠١٣/٤/٢٣م.

مجلة شؤون العصر السنة السابعة عشر العدد ٤٩ ربيع ثاني – جماد ثاني ١٤٣٤هـ/ ابريل – يونيو ٢٠١٣م

كما ان هناك قصور في المعلومات والإحصاءات عن الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، ولا تتصف الإحصائيات بالدقة والموضوعية وتخضع للتقديرات التقريبية أحيانا، وبالتالي فهي لا تمثل الواقع.

وتشهد السنوات الأخيرة اهتماما ملحوظا برعاية ذوي الإعاقة بهدف إحداث التخطيط الواعي والتغيير المنشود لأوضاع هذه الشريحة بما يمكنهم من الإدراك بأنهم يمتلكون مقدرات وطاقات كبيرة، وبالتالي يتطلب الأمر التوجيه والتأهيل من جهات متخصصة ليتحولوا إلى جماعات وأفراد منتجين لا يختلفون عن غيرهم من الأسوياء.

ولذا فانه من الأهمية بمكان وضع معايير لجودة الأعمال التي تقدم لذوي الإعاقة في أي مجتمع بهدف ردم الفجوة بين ما يقدم لهم من أعمال، وبين الحاجات التي يحتاجونها تجنبا لظهور أعراض أو ردود أفعال سلبية تؤثر على ما يرغبون في الحصول عليه، وتحقيق الرضا لديهم والذي يولد لديهم العزيمة والإرادة ومواجهة الصعوبات المتولدة عن الإعاقة وفي الوقت نفسه تحقيق ما يرغبه المجتمع منهم بان الا يكون عالة عليه بل والتحول إلى طاقة منتجة تساهم في عملية التنمية المستدامة.

تحديد المشكلة وأهميتها

ان مشكلة هذه الدراسة تتمثل في ان نسبة كبيرة من سكان اليمن يعانون من الإعاقة وان الدولة أولت هذا الجانب اهتماما لا باس كما سمحت للمنظمات المختلفة حكومية كانت أم أهلية ان تنشط في هذه وهو ما يستدعي معرفة ما إذا كانت الجهات الرسمية ذات العلاقة تشريعية كانت أم تنفيذية قد قامت بوضع معايير لجودة الأداء تلتزم بها هذه المنظمات أثناء أداء العمل وفي الوقت نفسه يتم محاسبتها في حالة المخالفة والتقصير أو سوء الأداء.

إضافة إلى أن البحث والدراسة في قضايا المعاقين وسيلة من أهم وسائل تمكين المعاقين من حقوقهم، ومن هذا المنطلق تبرز أهمية البحث في هذا الموضوع على وفق خطة الدراسة الآتية:

المبحث الأول: الإطار النظري، ويشتمل على الآتي:

المطلب الأول: التعاريف.

المطلب الثاني: للنظرة المجتمعية للمعاق.

المطلب الثالث: دور الدولة في إيجاد وتطبيق معايير الجودة.

المبحث الثاني: ذوي الإعاقة في اليمن، ويشتمل على الآتي:

المطلب الأول: المنظمات العاملة مع الأشخاص ذوي الإعاقة في اليمن.

المطلب الثاني: المعاقين المستفيدين من المنظمات في اليمن.

المطلب الثالث: التشريعات اليمنية وإيجاد وتطبيق معايير الجودة.

المبحث الأول

الإطار النظري

سيتم التطرق في المطلب الأول من هذا المبحث إلى تعريف المعاق وتعريف الجودة ومعايير الجودة، وأهمية معايير الجودة، وفي المطلب الثاني سيتم التطرق للنظرة المجتمعية الشرقية للمعاق، وفي المطلب الثالث سيتم التطرق إلى دور الدولة في إيجاد وتطبيق معايير الجودة.

المطلب الأول

التعاريف

تعريف المعاق:

ان المصطلح الذي يطلق على هذه الشريحة من المجتمع في عالمنا العربي اليوم هو مصطلح (معاق) وقد سار عليه الاتفاق في كل الأدبيات الخاصة بهذا الشأن وخاصة في اليمن.

والصحيح لغة هو مصطلح (معوق)، وليس مصطلح (معاق) الذي لا أصل له في معاجم اللغة العربية، لأن المعوّق هو أسم المفعول للفعل (عوق)، ومصدر مصطلح (معوق) هو الفعل (عوق) بتشديد الواو، فيقال عاقه عن كذا أي حبسه أو منعه منه أو صرفه عنه، وكذا (إعتاقه) و(عوائق) الدهر الشواغل من أحداثه و(التعوق) التثبط و(التعويق) التثبيط، والخلاصة أن معنى (المعوّق) في اللغة: هو الشخص الذي استقر به عائق دائم أو أكثر يوهن قدرته ويجعله في حاجة إلى عون خارجي. (١)

أما من الناحية القانونية فان المشرع اليمني يعرف المعاق (بأنه كل شخص ذكر كان أو أنثى ثبت بالفحص الطبي انه مصاب بعجز كلي أو جزئي مستديم بسبب عاهة أو إصابة أو مرض تسبب في عدم قدرته على التعلم أو مزاولة أي نشاط بصورة كلية أو جزئية مستمدة). (٢)

إتفاقية الأمم المتحدة الخاصة بحقوق الأشخاص عرفت "الأشخاص" ذوي الإعاقة بأنهم كل من يعانون من عاهات طويلة الأجل بدنية أو عقلية أو ذهنية أو

حسية، قد تمنعهم لدى التعامل مع مختلف الحواجز من المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين. (٣)

ولكن في إطار هذه الدراسة سوف نستخدم مصطلح المعاق أو ذوي الإعاقة كونها المصطلحات السائد في القوانين والاتفاقيات الدولية، وفي الدراسات المختلفة التي استقرت عليه، وأصبحت هي الشائعة والمتفق عليه.

إذا يمكن القول ان ذي الإعاقة هو الشخص الذي لديه قصور أو خلل كلي أو جزئي طويل الأجل مستقراً معه سواء كان بدنيا أو ذهنيا أو حسيا أو نفسيا يحد من قدرته على المشاركة بصورة كاملة وفعالة بالمجتمع أسوة بالآخرين من الأصحاء.

تعريف الجودة:

يقصد بالجودة مدى مطابقة المنتج سلعة كان ام خدمة للمواصفات المخططة والواردة في تصميم المنتج، وهناك ثلاثة أطراف في أي مجتمع يهمهم جودة السلع والخدمات وهي المستهلك، والمنتج، والمجتمع. (٤)

وفي موضع دراستنا هذه فان هذه الأطراف المهتمة بالجودة هي ذوي الإعاقة والمنظمات التي تعمل معهم سواء كانت تقدم لهم خدمات أو سلع، أما الطرف الثالث فهو المجتمع والمتمثل بالبيئة المحيطة بالمعاقين.

تعريف معايير الجودة:

ان معايير الجودة هي عبارة عن مواصفات قياسية يتم الالتزام بها من المنظمات والأفراد أثناء أداء العمل، تتصف بأنها ممنهجة وقابلة للتوثيق، ومحددة بالشكل الذي يسهل فهمها واستيعابها، وبأنها قابلة للقياس والمتابعة.
وميزة هذه المعايير انها تمكن من تحديد نقاط القوة والضعف، وتحديد مدى كفاءة وفاعلية الأداء، وتحقيق الرضاء للمستفيدين من الأعمال التي تقوم بها المنظمة لتتمكن من تقديم خدمات أفضل، إضافة إلى انها مرجعية علمية وعملية للعمل وصولا إلى تحديد معوقات الانجاز.
ومعايير الجودة هنا هي المواصفات القياسية التي تحدد مدى تناسب احتياجات ذوي الإعاقة وفقاً لنوع ودرجة الإعاقة وقدرات المعاق وطاقته، وما يقدم له سواء بالنسبة إلى التدريب والتأهيل، والرعاية الصحية والأدوية أو الأجهزة التعويضية أو الوسائل المساعدة أو الخدمات الأخرى.

أهمية معايير الجودة:

أصبحت معايير الجودة تحظى بأهمية عظيمة للمنظمات الحكومية والأهلية بشكل عام، ولتلك العاملة مع ذوي الإعاقة بشكل خاص، وتتمثل أهمية معايير جودة أداء الأعمال في هذه المنظمات بالآتي:

- **تدعم حصول ذوي الإعاقة على فرص أفضل للتعليم، والتأهيل، والرعاية الصحية.**
- **تساعد على تطوير التربية الخاصة والتأهيل في المراكز والمنظمات التربوية والتأهيلية لذوي الإعاقة.**
- **تستخدم في عملية وضع برامج لتدريب الكوادر بالتركيز على المعارف والمهارات اللازمة، بدلا من التركيز على مجموعة من المواد الدراسية.**
- **تحدد مدى كفاءة وفاعلية المنظمات ذات العلاقة وبالتالي توفر أسس موضوعية وعادلة لتقييم أداء المنظمات والعاملين فيها.**
- **مساعدة الكوادر العاملة في مراكز تأهيل المعاقين على الأداء الجيد.**
- **تعزيز مبدأ الشفافية في المنظمات ذات العلاقة بالمعاقين.**
- **بناء الثقة بين المعاقين والمنظمات ذات العلاقة.**
- **نشر ثقافة الجودة الدائمة والتمييز من خلال التأكيد على الرقابة والتقييم المستمر.**

وبهذا الصدد فانه يتحتم على الدول، وكجزء من مواجهة مشكلة الإعاقة والاستفادة من طاقات المعاقين وقدراتهم، ان تعمل على وضع معايير لجودة أعمال المنظمات العاملة مع الأشخاص ذوي العلاقة بالمعاقين تعمل على تحديد اطر ومبادئ عامة تحكم مستوى جودة الأداء، وتمكن في الوقت نفسه الجهات الحكومية المشرفة من الرقابة واتخاذ القرارات المناسبة في حالة التقصير أو الإهمال.

المطلب الثاني

النظرة المجتمعية للمعاق

ان نظرة مجتمعاتنا الشرقية بصفة عامة إلى المعاقين غالبا ما تكون بشكل أقرب إلى الشفقة أو إلى التهوين والتقليل من إمكانياتهم، وهذه الصورة غير موضوعية ولا تعبر عن حقيقتهم مما يعوق جهود دمجهم في المجتمع، وهو ما قد ينسحب

على أداء المنظمات ذات العلاقة بهذه الشريحة والتي ستكون صورة للمجتمع الذي تعمل فيه، مما يجعلها قاصرة في أدائها معيقة للمعاق نفسه عند ما يحاول الخروج من اسر الإعاقة وتجاوزها ومحاولة الانطلاق نحو حياة أفضل وصنع مستقبل لا يكون فيه فرد غير نافع يحتاج للشفقة والعطف.

ان الخروج من اسر الإعاقة، والنظرة المجتمعية القاصرة والقائمة على الشفقة والعطف، يستدعي التعرف على أسباب الإعاقة في أي مجتمع، ليعي الجميع ان غالبية المعاقين لم يصنعوا إعاقتهم بأنفسهم بل قد تكون ناتجة عن ظروف وراثية أو حوادث أو إهمال إلى غير ذلك.

وعلى سبيل المثل فان الأسباب الرئيسية للإعاقة كما هو الحال في اليمن فتتمثل في الأمراض كالحمى الشوكية، والإصابة بمرض السكر وضعف توفر العلاج، والحوادث المرورية التي لا تسعف في وقتها أو لا تجد لها العلاج اللازم، والوراثة لكثير من الأمراض، وبسبب ضعف الرعاية الأولية للأطفال وعدم توفر العلاج والخدمات الصحية، والجهل والأمية، وازدياد حالات الصراعات المسلحة، وانتشار الأسلحة والتسرع في استخدامها، إضافة إلى انتشار ظاهرة زواج الأقارب.

ونتيجة لهذه الأسباب وغيرها فقد يتحول شخص ما من الحالة السوية إلى حالة الإعاقة رغما عنه، ويصبح فردا غير فعال من وجهة نظر البعض يصعب الاستفادة منه، أو انه أو اقل فائدة أو يحتاج إلى العون، في حين انه يمكن الاستفادة من طاقته الكامنة وخبراته المتراكمة ليكون قوة فاعلة وإنسان مفيد، وهو ما يؤدي إلى التغلب على الإعاقة والاستفادة المجتمعة من هذه الشريحة.

مما يستدعي العمل بجدية مع هذه الشريحة وتحقيق الرضا لها، والابتعاد عن هذه النظرة القاصرة حتى لا يؤدي القصور والإهمال إلى ظهور أعراض سلبية أو يتحول هولا إلى طاقة عاطلة ومعطلة في المجتمع تحتاج للآخرين بصفة دائمة، وتعتمد عليهم بشكل كلي، إضافة للعمل على إيجاد الوسائل لتشجيع المعاقين على التغلب على الإعاقة وإفادة أنفسهم والتحول إلى طاقة مفيدة والاستفادة من الإمكانات المتاحة لديهم.

وإن ضمان جودة أداء الأعمال المقدمة للمعاقين في أي مجتمع تعد دليلا على مصداقية المجتمع في تغيير نظرته القاصرة نحو هذه الشريحة، في الوقت الذي يجب ان تعتبر فيه مظهرا أساسيا للحصول على مصداقية الأنشطة والبرامج التي تقدمها المنظمات المختصة بهم، ومعيار للرقابة والمحاسبة.

المطلب الثالث

دور الدولة في إيجاد وتطبيق معايير الجودة

للدولة دورها الهام والمحوري في وضع وتطبيق، ومتابعة تطبيق معايير لجودة أداء الأعمال التي تقدم لذوي الإعاقة من قبل المنظمات التي تعمل مع هذه الشريحة من المجتمع والعاملين فيها، ومحاسبة ومعاقبة من لا يلتزم بها، كونها الجهة التي تعطيها التشريعات النافذة الحق في إدارة الأمور المختلفة ووضع الضوابط لها، وهو ما يتحتم عليها القيام بحزمة من الإجراءات هي:

١-إصدار التشريعات التي تضمن:

- **منع التمييز ضد هذه الفئة بسبب الإعاقة أو نوعها أو الجنس ذكرا أو أنثى.**
- **احترام كرامة ذوي الإعاقة واستقلالهم الذاتي، بما في ذلك حرية ممارسة خياراتهم بأنفسهم وبإرادتهم المستقلة ما لم تحول إعاقتهم دون ذلك.**
- **تحقيق المساواة الكاملة والفعلية بما يمكن المعاق من التمتع بكافة حقوق الإنسان وحرياته الأساسية.**

٢-ان تعمل الدولة على تحقيق الاتي:

- **تضمين حماية وتعزيز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في التشريعات والخطط والسياسات الحكومية المختلفة.**
- **بناء قدرات الأجهزة والمنظمات ذات العلاقة بذوي الإعاقة الحكومية وغير الحكومية بما يجعلهم قادرين ومؤهلين على التعامل الإنساني الراقي مع الأشخاص ذوي الإعاقة في كافة المجالات.**
- **تأهيل العاملين في كافة الأنشطة والخدمات التي تقدم لذوي الإعاقة.**
- **رفع الوعي المجتمعي من خلال مختلف وسائل الإعلام بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وتعزيز احترام هذه الحقوق.**
- **اتخاذ التدابير المناسبة التي تكفل معرفة الأشخاص ذوي الإعاقة لمعايير الجودة التي يجب ان تلتزم بها منظمات المجتمع المدني ذات العلاقة بهم.**
- **إجراء أو تعزيز البحوث والتطوير لمعايير الجودة التي يجب ان تلتزم بها منظمات المجتمع المدني ذات العلاقة بهم.**

أما على المستوى العالمي فقد شهدت السنوات الأخيرة اهتماما متزايدا بمشكلة المعاقين، وذلك في ضوء الاهتمامات التي تساعد على توجيه العديد من السياسات للدول نحو هذه المشكلة بغرض مساعدة المعاقين، واستنهاض هممهم واستخراج طاقاتهم الكامنة، وتحويلهم إلى قوى فاعلة في المجتمع.

فهذه اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة التي اعتمدتها الجمعية العامة للأمم المتحدة، والبروتوكول الملحق بها في ١٣/١٢/ ٢٠٠٦م، وفتحت باب التوقيع عليهما اعتبارا من ٣٠/٣/ ٢٠٠٧م، والتي تهدف إلى تعزيز وحماية وكفالة تمتع جميع الأشخاص ذوي الإعاقة تمتعا كاملا على قدم المساواة مع الآخرين بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية، وتعزيز احترام كرامتهم المتأصلة حددت القضايا التي يجب على الدول الموقعة على الالتزام بها تجاه ذوي الإعاقة.

حيث تنص المادة (٤) من هذه الاتفاقية بان تتعهد الدول الأطراف بكفالة وتعزيز إعمال كافة حقوق الإنسان والحريات الأساسية إعمالا تاما لجميع الأشخاص ذوي الإعاقة دون أي تمييز من أي نوع على أساس الإعاقة، وتحقيقا لهذه الغاية تتعهد الدول الأطراف بالاتي :(*)

- **اتخاذ جميع التدابير الملائمة، التشريعية والإدارية لإنفاذ الحقوق المعترف بها في هذه الاتفاقية، مراعاة حماية وتعزيز حقوق الإنسان للأشخاص ذوي الإعاقة في جميع السياسات والبرامج.**
- **اتخاذ كافة التدابير المناسبة للقضاء على التمييز على أساس الإعاقة من جانب أي شخص، أو منظمة، أو مؤسسة خاصة، إجراء أو تعزيز البحوث والتطوير للسلع، والخدمات، والمعدات، والمرافق، التي تلبي الاحتياجات المحددة للأشخاص ذوي الإعاقة.**
- **توفير تكنولوجيات المعلومات والاتصال، والوسائل والأجهزة المساعدة على التنقل بأسعار معقولة.**
- **تشجيع تدريب الأخصائيين والموظفين العاملين مع الأشخاص ذوي الإعاقة.**

ومن نص هذه المادة يتضح ان الدول الموقعة على هذه الاتفاقية ملزمة بتطوير وتحسين جودة كل ما يقدم للمعاق من أعمال، وهذه لفتة جيدة من المجتمع الدولي، فالمعاق غير الشخص الطبيعي قد يتقبل كل ما يقدم له وبأي جودة أما لأنه لا يستطيع التمييز بين الجيد والردي، أو لأنه مجبر على ذلك ولا يستطيع رفضه أو لشعوره بالقهر من واقعه المؤلم، وبالتالي فالأمر عنده سيئان.

وكما يلاحظ من الإحصائيات ان نسبة هذه الشريحة في المجتمعات المختلفة عالية، ومرشحة للتصاعد نتيجة لتعدد الأسباب المؤدية إلى الإعاقة.

والحكم الرشيد في مجتمع يقتضي الاستفادة من كل الطاقات والإمكانات المتاحة بما يؤدي إلى تحقيق تنمية شاملة ومستدامة لا تستثني أحد وتعمل على تفجير كل الطاقات مهما كان حجمها.

ومن الدول التي عملت على وضع معايير لجودة أداء لهذه المنظمات استراليا، حيث قامت بما يلي:([٦])

- إيجاد المعايير الوطنية للخدمات المختصة بالإعاقة بموجب الاتفاقية بين الولايات والمقاطعات الأسترالية بشأن الإعاقة التزمت حكومات الولايات بموجب الاتفاقية بتحمل مسؤوليتها في إدارة كآفة مصالح المعاقين باستثناء شؤون التوظيف وتهتم به الحكومة الأسترالية، وتبقى خدمات التمويل والدفاع والأبحاث والتطوير من مسؤولية المستويين الحكوميين المركزي والولائي.
- قام فريق عمل يتضمن ممثلين عن الحكومة الأسترالية وحكومات الولايات، وأفرادا من المعاقين ومقدمي الخدمات، والذين كانوا موضوع الاستشارات الوطنية عام ١٩٩٣م على وضع ثمانية معايير لجودة خدمات المعاقين .
- في العام ١٩٩٣م أيدت مفوضية خدمات الإعاقة معايير الخدمات هذه، وهي تعمل على تشجيع تطويرها وتطبيقها ضمن كل الخدمات التي تمولها أو توفرها.
- في العام ١٩٩٣م عملت المفوّضية على إيجاد وتطبيق معيار تاسع يتعلق بصورة خاصة بحماية حقوق وحريات الإنسان من سوء المعاملة والإهمال، وبفضل الدعم القوي من مقدمي الخدمات والمستهلكين فقد اعتمدت الهيئة المعيار التاسع وهي تعمل مع مقدمي الخدمات على المساعدة في عملية تطبيقه.

إن هذه المعايير التسعة تركز بشكل رئيسي على ضمان تحقيق نتائج لذوي الإعاقة، والتي تتوافق مع المبادئ والأهداف التي شرعتها الحكومة الأسترالية والولايات، وهذه المعايير هي:([٧])

- المعيار الأول الوصول إلى الخدمات، والذي يعطي الحق لكل مستهلك يسعى للحصول على خدمة ما الوصول إلى هذه الخدمة على أساس الحاجة النسبية لها والموارد المتوفرة.
- المعيار الثاني الاحتياجات الفردية، والذي يعطي الحق لكل مستهلك من ذوي الإعاقات أن يتلقى الخدمة التي صممت على الشكل الذي يلبي احتياجاته أو احتياجاتها الفردية وأهدافه/ أهدافها الشخصية.
- المعيار الثالث صنع القرارات وانتقاء الخيارات، بحيث تتاح الفرصة لكل شخص معوّق للمشاركة وعلى أكمل وجه ممكن، في صنع القرارات بشأن

وقائع ونشاطات حياته/ حياتها اليومية فيما يتعلق بالخدمات التي يتلقاها أو تتلقاها.

- **المعيار الرابع معيار الخصوصية والكرامة والسرية يتم احترام والاعتراف بحق كل مستهلك ومستهلكة في الخصوصية والكرامة والسرية التامة في كافة نواحي حياته / حياتها.**
- **المعيار الخامس معيار المشاركة والاندماج يتم دعم ومساعدة كل شخص معوق، وتشجيعه على المشاركة والاندماج في حياة المجتمع الأهلي.**
- **المعيار السادس الأحوال ذات الاعتبار أي إن لدى كل شخص معوق فرصة متاحة لتطوير مهاراته والحفاظ عليها من أجل المشاركة في النشاطات التي تمكنه/ تمكنها من تحقيق أدوار لها قيمتها في المجتمع الأهلي.**
- **المعيار السابع الشكاوى والنزاعات إن لدى كلٍ من المستهلكين الحرية في طرح وطلب حل لأية شكوى أو نزاع يواجهونه تكون لهما علاقة بمقدم الخدمات أو بالخدمة التي يتلقونها.**
- **المعيار الثامن معيار إدارة الخدمات إذ ان على كل مؤسسة تقدم الخدمات أن تعتمد ممارسات إدارية سليمة من شأنها أن تحقق إلى أقصى حد النتائج المتوخاة للمستهلكين.**
- **المعيار التاسع معيار حماية حقوق وحريّات الإنسان من سوء المعاملة والإهمال بحيث يعمل مقدم الخدمات على منع حدوث أي سوء معاملة أو إهمال، وعلى التمسك بحقوق المستهلكين الشرعية والإنسانية.**

ولكل معيار من هذه المعايير التسعة معايير تفصيلية توضح كيفية وضع المعيار موضع التنفيذ بشكل سليم.

والحقيقة ان هذه التجربة الأسترالية تجربة إنسانية رائعة يمكن الاستفادة منها في وضع وتطوير معايير لجودة الخدمات المقدمة للمعاقين في الدول الأخرى وبالذات اليمن بما يؤدي إلى الارتقاء بمستوى الأعمال المقدمة للمعاقين.

المبحث الثاني

ذوي الإعاقة في اليمن

أنشأت التشريعات اليمنية منظمات حكومية تقدم خدمات خاصة بذوي الإعاقة، كما تسمح هذه التشريعات بإنشاء منظمات غير حكومية، هادفة أو غير هادفة للربح تتخصص في خدمة المجتمع وأفراده ذوي الإعاقة.

ومن هذه المنظمات تلك التي تعمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة بهدف التخفيف من معاناتهم، وإعدادها يتزايد باستمرار، وتتنوع الأهداف التي تسعى لتحقيقها والمهام التي تقوم بها، وبالمقابل تتحصل على أموال لإنجاز أنشطتها من مصادر محلية وخارجية، كل ذلك يستدعي بالفعل إيجاد معايير للجودة تلتزم بها وتقييم أعمالها بموجب هذه المعايير للتأكد من حسن تعاملها مع هذه الشريحة من المجتمع.

المطلب الأول

المنظمات العاملة مع الأشخاص ذوي الإعاقة في اليمن

الأصل في المنظمات الحكومية والأهلية منها والمتخصصة بالعمل مع ذوي الإعاقة، الإسهام في رفع الكفاية الفكرية والفنية لهذه الشريحة المهمة والكبيرة من المجتمع، والاهتمام بآمالهم وتطلعاتهم، والمنظمات النابضة بالحياة هي التي تتيح المشاركة مع المعاقين مما يولد عمليات التكامل والتفاعل، الأمر الذي يمكن هذه الشريحة المهمة من المجتمع من المشاركة الفاعلة والمنتجة وضمان رضاهم وبالتالي الخروج من اسر الإعاقة.

والملاحظ في اليمن في السنوات أخيرة ازدياد أعداد هذه المنظمات التي تعمل مع ذوي الإعاقة، وتلبي احتياجاتهم وتوسعت وتنوعت أنشطتها ما أدى ذلك إلى تكون فضاء رحب وواسع لهذه الشريحة المهمة من المجتمع، كما أدى إلى التخفيف من أعباء الحكومة من جهة واسر المعاقين من جهة أخرى.

وتشير الإحصائيات إلى تعدد المنظمات العاملة في اليمن والتي تقدم خدماتها لذوي الإعاقة، حيث بلغ إجمالي هذه المنظمات، والتي تعمل في تخصصات مختلفة، بحسب نوع الإعاقة كالاتي: ([٨])

- ٣٢ منظمة تعمل مع المعاقين حركياً.

- ٢٨ منظمات مجتمع مدني تعمل مع المعاقين / متعددة المهام.
- ١٦ منظمات مجتمع مدني تعمل مع المعاقين / سمعياً.
- ٩ مراكز حكومية تعمل مع المعاقين.
- ١٣ منظمات مجتمع مدني تعمل مع المعاقين / ذهنياً.
- ١١ منظمات مجتمع مدني تعمل مع المعاقين/ بصرياً.

وهذه المنظمات توزعت على كافة محافظات الجمهورية، وتنوعت أنشطتها بحسب النظام الداخلي لها والمعتمد لها من الجهات الرسمية المختصة ما بين: تعليمي/ مهني/ صحي/ رياضي/ اجتماعي.

وأما بالنسبة لأعداد المعاقين في اليمن، فان الاحصائيات تشير إلى ارتفاع أعداد هولا ونسبتهم مقارنة بعدد السكان، وهو ما يرجع إلى تنوع الأسباب التي تؤدي إلى الإعاقة، وبهذا الشأن فقد أعلنت جمعية المعاقين اليمنيين ان أجمالي عدد المعاقين حركيا بلغ نحو مليوني معاق من إجمالي عدد السكان البالغ نحو ٢٣ مليون نسمة، وأن هذا العدد يمثل مختلف أنواع الإعاقات الجسدية للجنسين وفق إحصائية كشف عنها الجهاز المركزي للإحصاء في اليمن .([٩])

وبرغم تزايد أعداد هذه المنظمات في السنوات الأخيرة إلا انها لا تزال قليلة نسبيا نظرا العدد الكبير لهذه الشريحة، وللنسبة الكبيرة من المعاقين بالنسبة لعدد السكان في اليمن، إضافة إلى تنوع الإعاقات التي يعانون منها، الأمر الذي يستدعي تشجيع إنشاء مثل هذه المنظمات لتتمكن من تقديم سلع وخدمات متكاملة وبجودة عالية بالكمية المطلوبة، وفي الوقت المناسب.

المطلب الثاني

المعاقين المستفيدين من المنظمات في اليمن

يمثل ذوي الإعاقة المنطوين تحت اطر المنظمات الأهلية والحكومية المتخصصة بهذا الشأن العاملة في اليمن هم المستفيدون أصلا من الخدمات التي تقدمها لهذه الشريحة المهمة من المجتمع، كما انه من المتوقع ان يزداد أعداد المنطوين منهم خلال الفترة القادمة بسبب الأسباب التي تؤدي إلى الإعاقة، وللدعم الكبير المادي والمعنوي المقدم لهم سواء من داخل اليمن أو من خارجها.

ومن المنظمات التي تهتم بقضايا ذوي الإعاقة صندوق رعاية وتأهيل المعاقين، والذي يعد منظمة حكومية تهتم بالمعاقين وله العديد من الفروع بالمحافظات والذي يهدف بموجب قانون إنشائه إلى تحقيق الآتي :([١٠])

- **توفير مصادر مالية للصندوق تتسم بالاستقرار والثبات لدعم المشاريع المختلفة لرعاية وتأهيل المعاقين.**
- **تمويل برامج ومشاريع رعاية وتأهيل المعاقين.**
- **استثمار أموال الصندوق في المشاريع التي تعود بالفائدة المباشرة على المعاقين.**
- **الإسهام في تمويل الأنشطة التي تستهدف رعاية وتأهيل المعاقين وفقاً لأحكام المواد (٥ ، ٦ ، ٨) من قانون رعاية وتأهيل المعاقين.**
- **التنسيق مع الصناديق العاملة في مجال شبكة الأمان الاجتماعي لتوفير الاحتياجات المختلفة للمعاقين، ودعم أنشطة الصندوق التي تعود عليهم بالفائدة.**

فهذا التقرير السنوي لأنشطة صندوق رعاية وتأهيل المعاقين للعام ٢٠١٠م، يشير إلى ان عدد المستفيدين من خدمات الصندوق قد بلغ خلال هذا العام (١٢٤٥٢٢) معاق من الجنسين من مختلف محافظات الجمهورية، وبلغ إجمالي النفقات التي قام بها الصندوق لصالح هولا مبلغ (٣,٣١٠,٠٧١,٢١٣) ريال.

ولكن التقرير السنوي لأنشطة صندوق رعاية وتأهيل المعاقين للعام ٢٠١١م، يشير إلى ان عدد المستفيدين من خدمات الصندوق قد انخفض خلال هذا العام إلى (٨٣٤٣٩) معاق من الجنسين من مختلف محافظات الجمهورية، كما انخفض إجمالي النفقات إلى (٢,٤٠٣,٢٥٠,٤١٥) ريال.

وقد تمثلت الخدمات التي يقدمها الصندوق في الأنشطة التالية: ([١١])

- **خدمات الرعاية الاجتماعية الخدمات الفردية (خدمات صحية – خدمات تعليمية – خدمات مالية – خدمات عينية).**
- **التأهيل والتدريب (الدعم المؤسسي).**
- **تمويل نفقات العديد من المشاركات.**

ومن الإحصائيات التي تشير إلى ذلك ما أوردته جمعية المعاقين اليمنيين، بان إجمالي عدد أعضاء الجمعية في المركز الرئيسي وفروعها في المحافظات يصل

إلى نحو أكثر من (٢٠٠) ألف عضو وعضوة كأعضاء فاعلين في الجمعية، والتي تقوم بممارسة العديد من الأنشطة التدريبية والتأهيلية في مجال المشغولات اليدوية كالخياطة والتطريز إضافة إلى تأهيل المعاقين حركيا في مجال تعليم اللغة الانجليزية والحاسب الآلي والسكرتارية وإكسابهم مختلف المهارات الإدارية في جميع المجالات. (١٢)

وهو ما يعني تعاظم دور هذه المنظمات في اليمن برغم ان عددها لا زال محدودا مقارنة بالعدد الكبير للمعاقين، وتنوع الإعاقات التي يعانون منها، والتي من خلال جهود وبرامج الرعاية الاجتماعية - والتي هي عبارة عن استجابة للحاجات الإنسانية المشروعة لذوي الإعاقة - باختلاف نوع الإعاقة التي يعانون منها وحدتها، وأسبابها، والتي تقدمها لإشباع احتياجات أفراد هذه الشريحة وتحقيق الرضا لهم، إضافة إلى التعرف على طاقاتهم الكامنة وقدراتهم والاستفادة منها في رفع مستوى معيشتهم، وزيادة إنتاجهم وإنتاجيتهم بما يخدم أهداف المجتمع في تحقيق التنمية المستدامة.

المطلب الثالث

التشريعات اليمنية وإيجاد وتطبيق معايير الجودة

مما سبق يتضح ان وضع معايير للجودة يهدف إلى التأكد من ان الذين يقومون بتقديم الخدمات المختلفة للمعاقين منظمات حكومية أو غير حكومية، وأفراد يلتزمون بالمواصفات القياسية التي تناسب احتياجات ذوي الإعاقة، وهو ما يؤدي إلى تحسين العلاقة بين طرفي العملية المنظمات والمعاقين من خلال مقابلة الاحتياجات المطلوبة لهذه الشريحة المهمة من المجتمع، وفي الوقت نفسه تعزيز وتحقيق الأداء الأفضل.

وما يجدر الإشارة إليه ان رعاية المعاق في الأساس هو دور مناط بالأسرة، ولكن ذلك قد يفوق قدرات الكثير من اسر المعاقين خاصة في ظل الارتفاع المستمر للتكاليف المطلوبة للعناية بهؤلاء مما يستدعي تدخل الدولة وتعاون المجتمع لرعاية هذه الشريحة، وجعلها مفيدة للمعاق نفسه بالدرجة الأولى وللمجتمع.

وتحدد التشريعات اليمنية المتعلقة بالمعاقين دور الدولة والجهات المختصة، وخاصة فيما يتعلق بإنشاء المنظمات الهادفة لرعايتهم وتأهليهم وتدريبهم.

ويشير المشرع اليمني في القانون رقم (٦١) لسنة ١٩٩٩م بشأن رعاية وتأهيل المعاقين إلى ان رعاية وتأهيل المعاقين هي الخدمات والأنشطة التي تمكن المعاق من ممارسة حياته بشكل أفضل على المستويات الجسدية والذهنية والنفسية والاجتماعية والمهنية كما ينص هذا القانون على:([١٣])

مادة (٢٧): تعمل الوزارة على مساعدة المعاقين في تشكيل الجمعيات النوعية واللجان المحلية للتأهيل المجتمعي للمعاقين في كل المحافظات والمناطق المحتاجة للتأهيل، كما تعمل على دعم هذه الجمعيات لتأسيس الاتحاد الوطني لجمعيات المعاقين وتقدم لهم الدعم المادي المناسب.

مادة (٢٨): تعمل الوزارة على ما يلي: -

أ- تقديم الدعم للجهود التي تبذلها المنظمات الإقليمية والدولية لإنشاء مراكز لإعداد الكوادر الفنية المتخصصة في مختلف المستويات للعمل في مجال رعاية وتأهيل المعاقين والاستعانة بالمعاقين المؤهلين في مجال رعاية وتأهيل المعاقين والاستعانة بالمؤهلين في هذه المراكز.

ب- تشجيع المنظمات غير الحكومية على توجيه جزء من مواردها ونشاطاتها إلى خدمات المعاقين.

ج- عقد الاتفاقيات الثنائية مع الدول للاستفادة من خبراتها ونشاطاتها في ميدان التأهيل.

مادة (٢٩): أ-تقوم الوزارة بتطوير استراتيجية التأهيل المجتمعي، وان تعكس هذه المنهجية في ميزانية الوزارة.

ب-على اللجنة الوطنية العليا لرعاية وتأهيل المعاقين أن تتبنى استراتيجية التأهيل المجتمعي لمالها من أهمية في تقديم الرعاية لأكبر عدد ممكن من المعاقين في جوانب التأهيل والتدريب.

ان أخر تشريع أصدرته الحكومة اليمنية هو قرار رئيس مجلس الوزراء رقم (٢٨٤) لسنة ٢٠٠٢م بشأن اللائحة التنفيذية للقانون رقم (٦١) لسنة ١٩٩٩م بشأن رعاية وتأهيل المعاقين والذي يوضح دور وزارة الشئون الاجتماعية والعمل كونها الجهة ذات العلاقة برعاية المعوقين، وهذه النصوص توضح ذلك. ([١٤])

- مادة (٨) تنشئ الوزارة مراكز التأهيل والتدريب والمعاهد والمؤسسات والهيئات بالتنسيق مع الوزارات والجهات ذات العلاقة بغرض رعاية المعاقين وتأهيلهم وتدريبهم ويحق لأي شخص طبيعيا كان أم اعتباريا

إنشاء مركزا أو مؤسسة أو معهد أو هيئة لرعاية المعاقين وتأهيلهم وتدريبهم وفقا لما ورد في القانون والشروط المنصوص عليها في المادة (٩) من هذه اللائحة على أن يقدم ذلك طلبا مكتوبا إلى الإدارة المختصة.

- مادة (٩) يشترط في مراكز التأهيل والتدريب وما في حكمها ما يأتي :

١-أن يكون المركز أو ما في حكمه مسجلا ومشهرا قانونا لدى الوزارة.

٢-أن يختص المركز أو ما في حكمه برعاية المعاقين وتأهيلهم وتدريبهم.

٣-أن يكون الأشخاص القائمون بتقديم خدمات التأهيل والتدريب من ذوي التخصص والخبرة في النواحي الاجتماعية والتربوية والمهنية والطبية والنفسية.

٤-تخضع الجهات والمراكز المنشأة قبل صدور القانون لأحكامه وأحكام هذه اللائحة.

- مادة (١٠) على الإدارة المختصة إصدار قرارها بشأن الطلب خلال خمسة عشر يوما من تاريخ استلام الطلب وفي حالة الرفض أو عدم البت يحق للمتقدم التظلم إلى الوزير خلال أسبوعين من تاريخ انتهاء المهلة المحددة أو تسلمه قرار الرفض وفي هذه الحالة يصبح قرار الوزير نهائيا وملزما.
- مادة (١١) تخضع جميع المعاهد والمؤسسات والهيئات والمراكز التأهيلية والتدريبية لإشراف الوزارة ورقابتها.

ومن خلال هذه النصوص يتضح ان دور وزارة الشئون الاجتماعية والعمل، الجهة المخولة قانونا بالقضايا المرتبطة بذوي الإعاقة دور محوري بالنسبة للمنظمات ذات العلاقة بهذه الشريحة المهمة في اليمن، ولكن يلاحظ الاتي:

- عدم ايلاء قضية إيجاد معايير للجودة وتطبيقها الاهتمام المناسب، ومن المؤكد ان هذا الأمر سينسحب على المنظمات ذات العلاقة بالمعاقين نفسها التي قد لا تشعر بأهمية هذه المعايير، أو ان ذلك سيترتب عليه التزامات مادية هي في غنى عنها.
- ان التشريعات اليمنية الخاصة بذوي الإعاقة بحاجة إلى التعديل والتطوير لتتلاءم واتفاقية الأمم المتحدة الخاصة بذوي الإعاقة، خاصة في مجال وضع معايير لجودة الأعمال المقدمة لهذه الشريحة، إضافة إلى التحديد الواضح للعقوبات التي تطبق على من لا يلتزم بها.

خاتمة الدراسة

الحمد لله الرحمن الرحيم الذي بنعمته تتم الصالحات، والذي وفقني إلى الانتهاء من هذه الدراسة في هذا الموضوع الهام، والمتعلق بشريحة مهمة من المجتمع بحاجة لعناية ورعاية خاصة، هم ذوي الإعاقة، ليتحولوا إلى قوة منتجة بدلا من ان تكون عالة على المجتمع، والذي خلصت فيه إلى نتائج وتوصيات، أهمها مبينة على الوجه الآتي:

أولاً: نتائج الدراسة:

من خلال استقراء الدراسة نخلص إلى نتائج عدة أهمها ما يأتي:

١- ان كل دول العالم دون استثناء بما فيها اليمن تعاني من مشكلة ارتفاع نسبة المعاقين بين السكان، وتنوع الإعاقات.
٢- يحتاج المعاق لخدمات، بما يتناسب مع نوع ودرجة ومدى استقرار إعاقته، ومع ظروفه الاجتماعية وميوله واختياراته وحقوقه.
٣- ان المعاقين شريحة هامة وكبيرة من المجتمع يستدعي الأمر الاهتمام بها وإشعال طاقاتها الكامنة فيما يخدم هذه الشريحة نفسها والمجتمع برمته.
٤- ان دور الدولة هام ومحوري وعليها يقع مسئولية وضع والمساعدة على وضع معايير لجودة الخدمات المقدمة للمعاقين وفرض الالتزام بها
٥- ان وضع معايير لجودة الخدمات المقدمة للمعاقين ومتابعة تنفيذها يتطلب ان تقوم بوضعها هيئة وطنية تمثل فيها الحكومة، والمنظمات العاملة مع المعاقين، وأصحاب الشأن، وخبراء متخصصين.
٦- إن معايير الجودة تغطي مساحة واسعة من الممارسات، وهي متغيرات كمية يمكن قياسها بدقة، أو نوعية تعتمد على الوصف، وتوضح مستوى التقدم نحو تحقيق المعيار مما يسمح بتقييم الأداء أو البرنامج وإصدار حكم على نوعيته.
٧- تتولى وزارة الشئون الاجتماعية والعمل في اليمن الإشراف على قضايا المعاقين وفقا للتشريعات النافذة.
٨- ضعف اهتمام الجهات الرسمية باليمن بقضية إيجاد معايير للجودة وتطبيقها في المنظمات ذات العلاقة بالمعاقين.

ثانياً: توصيات الدراسة:

من خلال استقراء الدراسة ونتائجها فإن الباحث يوصي بالآتي:

١- على وزارة العمل والشئون الاجتماعية والعمل في اليمن وضع معايير لجودة أعمال المنظمات المقدمة للمعاقين تلتزم بها هذه المنظمات والأفراد العاملين بها.
٢- ان على المنظمات ذات العلاقة بالمعاقين ان تسارع إلى تبني أية معايير يتم وضعها بهدف الارتقاء بالخدمات والسلع التي تقدمها.
٣- الاستفادة من تجارب الدول التي قامت بوضع وتطبيق معايير لجودة أداء الأعمال المقدمة للمعاقين.
٤- ان وضع معايير لجودة الأداء يتطلب ان تحقق هذه المعايير ما يلي:
٤-١- تمكين المعاقين من الحصول على ما تقدمه هذه المنظمات من أعمال بسهولة ويسر وبأقل قدر من التعقيد.
٤-٢- تشجيع الاتصال بين المعاقين وهيئة إدارة المنظمات ذات العلاقة بهم بما يساعد على تجاوز الصعوبات والمشاكل التي قد تحدث أثناء حصولهم على السلع والخدمات.
٤-٣- ان تعمل على تحقيق المساواة بين الجنسين من المعاقين وتحد من التميز بين ذوي الإعاقات المختلفة.
٤-٤- ان ترفع من حجم التوقعات لدى المعاقين فيما سيحصلون عليه من خدمات لا تقل عن ما يحصل عليه الاسوياء.
٤-٥- ان تمكن من عملية الرقابة المستمرة واللاحقة وتصحيح التجاوزات وردم الهوة أولا بأول.
٤-٦- ان تعمل على تحقيق الاحترام للمعاقين واحتياجاتهم من قبل العاملين في هذه المنظمات.
٤-٧- ان تشجع على احترام الوقت وأهميته لإنجاز الأعمال.
٤-٨- ان تشجع على استخدام التقنيات الحديثة التي تحقق الراحة والرضا للمعاقين باختلاف الإعاقة التي يعانون منها.
٤-٩- ان تعمل على تحقيق اندماج المعاقين في المجتمع ومشاركتهم في الأنشطة الإنتاجية بحسب طاقاتهم وإمكانياتهم.
٤-١٠- ان تشجع المنظمات وعامليها على تحسن وتطوير الأداء بشكل مستمر.
٥- ان تكون هذه المعايير معلنة بالشكل الذي يتيح الاطلاع عليها من أطراف العلاقة، وعدم التعذر بعدم العلم عنها.
٦- ان يتم الرقابة من قبل الجهات الحكومية، وتقييم أداء المنظمات ذات العلاقة بالمعاقين والعاملين بها بموجب هذه المعايير ولا يتم تجديد تراخيص العمل إلا وفق الالتزام بهذه المعايير.

المراجع

١- محمد بن أبي بكر بن عبد القادر الرازي، مختار الصحاح، دار الكتاب العربي، بيروت، طبعة ١٩٨١م، مادة (عوق) ولسان.
٢- عبد الله عبد الله السنفي، احمد محمد الشامي، إدارة الإنتاج، الأمين للنشر والتوزيع، صنعاء، ط٣، ٢٠٠٣م.
٣- القانون رقم ٦١ لسنة ١٩٩٩م، بشأن رعاية وتأهيل المعاقين.
٤- قانون رقم (٢) لسنة ٢٠٠٢م، بشأن صندوق رعاية وتأهيل المعاقين في اليمن
٥- قرار رئيس مجلس الوزراء رقم (٢٨٤) لسنة ٢٠٠٢م، بشأن اللائحة التنفيذية للقانون رقم (٦١) لسنة ١٩٩٩م، بشأن رعاية وتأهيل المعاقين في اليمن.
٦- الأمم المتحدة، اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ٢٠٠٦م، المقرة من الجمعية العامة للأمم المتحدة في ٢٠٠٦/١٢/١٣م.
٧- الجمهورية اليمنية، وزارة الشئون الاجتماعية، صندوق رعاية وتأهيل المعاقين في اليمن، صندوق إدارة التخطيط، التقرير السنوي لرعاية وتأهيل المعاقين للعام٢٠١٠م، ٢٠١١م
٨- http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-a.pdf .
٩- http://www.disability.wa.gov.au/Global/Publications/languages/Arabic /Disability%20service%20standards%20-%20Arabic.pdf
١٠- http://www.hwrf-ye.org/news_details.php?sid=31&lng=arabic
١١- http://www.belaquood.net/news_details.php?sid=6303

الهوامش

١- محمد بن أبي بكر بن عبد القادر الرازي، مختار الصحاح، دار الكتاب العربي، بيروت، طبعة ١٩٨١م، مادة (عوق) ولسان.
٢- القانون رقم ٦١ لسنة ١٩٩٩م، بشأن رعاية وتأهيل المعاقين.
٣- الأمم المتحدة، اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ٢٠٠٦م، المقرة من الجمعية العامة للأمم المتحدة في ٢٠٠٦/١٢/١٣م، http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-a.pdf.
٤- عبد الله عبد الله السنفي، احمد محمد الشامي، إدارة الإنتاج، الأمين للنشر والتوزيع، صنعاء، ط٣، ٢٠٠٣م، ص ٧، ٢٤١
٥- http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-a.pdf .
٦- http://www.disability.wa.gov.au/Global/Publications/languages/Arabic /Disability%20service%20standards%20-%20Arabic.pdf
٧- المرجع السابق
٨- http://www.hwrf-ye.org/news_details.php?sid=31&lng=arabic
٩- http://www.belaquood.net/news_details.php?sid=6303
١٠- قانون رقم (٢) لسنة ٢٠٠٢م، بشأن صندوق رعاية وتأهيل المعاقين في اليمن
١١- الجمهورية اليمنية، وزارة الشئون الاجتماعية، صندوق رعاية وتأهيل المعاقين في اليمن، صندوق إدارة التخطيط، التقرير السنوي لرعاية وتأهيل المعاقين للعام٢٠١٠م، ٢٠١١م
١٢- http://www.belaquood.net/news_details.php?sid=6303
١٣- القانون رقم (٦١) لسنة ١٩٩٩م، بشأن رعاية وتأهيل المعاقين.
١٤- قرار رئيس مجلس الوزراء رقم (٢٨٤) لسنة ٢٠٠٢م، بشأن اللائحة التنفيذية للقانون رقم (٦١) لسنة ١٩٩٩م، بشأن رعاية وتأهيل المعاقين في اليمن.

الملاحق

معايير خدمات الإعاقة في استراليا

تمّ إنشاء المعايير الوطنية للخدمات المختصة بالإعاقة بموجب الاتفاقية بين الولايات والمقاطعات الأسترالية وقد التزمت حكومات الولايات بموجب هذه الاتفاقية بتحمل مسؤوليتها في إدارة (CSTDA) بشأن الإعاقة كافة المصالح باستثناء مصالح الإعاقة لشؤون التوظيف والطباعة التي تهتم بها الحكومة الأسترالية، وتبقى خدمات التمويل والأبحاث والتطوير من مسؤولية المستويين الحكوميين.

عمل على تطوير المعايير من (1) إلى (8) فريق عامل يتضمن ممثلين عن الحكومة الأسترالية وحكومات الولايات معًا، وأفرادًا من المعاقين ومقدّمي الخدمات .وقد كانوا موضوع الاستشارات الوطنية في العام1992.

في العام 1993 أيّدت مفوّضيّة خدمات الإعاقة) المفوّضية (معايير الخدمات هذه وهي تعمل على تشجيع تطوير ها وتطبيقها ضمن كل الخدمات التي تمولها أو توفرها.

في العام 1994 فكّرت المفوّضية في إنشاء وتطبيق معيار تاسع يتعلق بصورة خاصة بحماية حقوق وحريات الإنسان من سوء المعاملة والإهمال .وبفضل الدعم العارم من مقدمي الخدمات والمستهلكين فقد صادقت الهيئة على اعتماد المعيار التاسع وهي تعمل مع مقدمي الخدمات على المساعدة في عملية تطبيقه.

إنّ المعايير التسعة تركز بشكل رئيسي على ضمان تحقيق نتائج للمستهلكين التي تتوافق مع المبادئ والأهداف التي شرّعتها الولاية، آما تشدد ولاية غرب أستراليا على استخدام المعايير للحثّ على التحسين المتواصل للخدمات.

مبادئ قانون خدمات الإعاقة

١- إنّ الأشخاص المعوّقين أفراد يملكون حق احترام الغير لقيمتهم وكرامتهم الإنسانيّتين.
٢- إنّ الأشخاص المعوّقين يملكون نفس الحقوق الإنسانية الأساسية كغيرهم من أفراد المجتمع بصرف النظر عن منشأ إعاقتهم أو طبيعتها أو درجتها، ويتوجّب تمكينهم من ممارسة هذه الحقوق الإنسانية الأساسية.
٣- يملك الأشخاص المعوّقون نفس الحقوق التي يتمتع بها غيرهم من أفراد المجتمع لتحقيق قدراتهم على تطويرهم الجسدي والاجتماعي والنفسي والعقلي والروحي.
٤- يملك الأشخاص المعوّقون نفس حقوق أفراد المجتمع الآخرين في الحصول على الخدمات التي تحقق لهم نوعية حياة معقولة على نحو يتم فيه الاعتراف أيضًا بدور وحدة الأسرة.
٥- يملك الأشخاص المعوّقون نفس حقوق أفراد المجتمع الآخرين في المشاركة بصنع القرارات التي تؤثر على حياتهم، وفي توجيهها وتطبيقها.
٦- يملك الأشخاص المعوّقون نفس حقوق أفراد المجتمع الآخرين في تلقّي الخدمات بالطريقة التي تؤدي إلى أدنى حد من التقييد لحقوقهم وفرصهم في الحياة.

٧- يملك الأشخاص المعوّقون نفس حقوق أفراد المجتمع الآخرين في ملاحقة أي ضيم يحل بهم على صعيد الخدمات.
٨- يملك الأشخاص المعوّقون الحق في الوصول إلى نوع السكن والوظيفة التي يعتقدون بأنها ملائمة لهم.
٩- يملك الأشخاص المعوّقون والمقيمون في المناطق الريفية الحق، الذي يمكن توقعه إلى أقصى حد من المعقول، في الوصول إلى خدمات مماثلة للخدمات التي تتوفر للأشخاص المعوّقين المقيمين في المناطق المدينية.
١٠- يملك الأشخاص المعوّقون الحق في العيش في بيئة خالية من الإهمال وسوء المعاملة والترهيب والاستغلال.

أهداف قانون خدمات الإعاقة

١- يجب أن تركز البرامج والخدمات على تحقيق نتائج إيجابية للأشخاص المعوّقين، مثل زيادة استقلاليتهم وتوفير فرص العمل واندماجهم في المجتمع الأهلي.
٢- يجب أن تساهم البرامج والخدمات في ضمان أن تكون أوضاع معيشة الحياة اليومية للأشخاص المعوّقين آما هي أو أقرب ما يكون إلى النظم والأنماط الحياتية التي يقدرها الناس في المجتمع العام.
٣- يجب أن تدمَج البرامج والخدمات مع الخدمات المتوفرة بشكل عام لأفراد المجتمع الأهلي.
٤- يجب إعداد البرامج والخدمات على النحو الذي يتوافق مع الاحتياجات والأهداف الفردية للمعوّقين الذين يتلقون هذه البرامج والخدمات.
٥- يجب أن تُصمّم البرامج والخدمات وتتم إدارتها لتتوافق مع احتياجات الأشخاص المعوّقين الذين يواجهون عقبات إضافية نتيجة لأعمارهم وجنسهم وأصولهم وخلفياتهم اللغوية والثقافية المتنوعة أو لموقعهم الجغرافي
٦- يجب أن تُصمّم البرامج والخدمات وتتم إدارتها على النحو الذي يزيد من الاعتراف بكفاءة الأشخاص ذوي الإعاقات ويعزز تقبّل المجتمع الأهلي لهم.
٧- يجب أن تُصمّم البرامج والخدمات وتتم إدارتها على النحو الذي يشجّع فيه الأشخاص المعوّقون على التعايش مع مجتمعهم الأهلي المحلي من خلال اندماجهم بذلك المجتمع الأهلي اندماجا جسديًا واجتماعيًا واقتصاديًا ونفسيًا وعقليًا وروحيًا إلى أقصى حد.
٨- يجب أن تُصمّم البرامج والخدمات وتتم إدارتها بحيث تضمن عدم قيام أية مؤسسة بممارسة التحكم والسيطرة على كافة أو معظم المظاهر الحياتية للفرد.
٩- إنّ المؤسسات التي تقدم الخدمات، سواء كانت خدمات إعاقة محددة أو عامة، ستكون مسؤولة تجاه الأشخاص المعوّقين الذين يتلقون الخدمات منها، وتجاه المدافعين عن حقوق هؤلاء المعوّقين وحكومة الولاية والمجتمع الأهلي، عن تقديم المعلومات التي يمكن على ضوئها الحكم على جودة هذه الخدمات.
١٠- يجب أن تُصمّم البرامج والخدمات وتتم إدارتها بحيث تتيح الفرص أمام الأشخاص المعوّقين لتحقيق الأهداف والتمتع بأنماط المعيشة التي يقدرها المجتمع الأهلي.

١١- يجب أن تُصمّم البرامج والخدمات وتتم إدارتها بحيث تضمن إمكانية استفادة الأشخاص المعوّقين من الدفاع عن حقوقهم والمساندة حيث تدعو الحاجة، وذلك تأكيدًا على تحقيق مشاركة ملائمة في اتخاذ القرارات حول الخدمات التي يتلقونها أو يسعون للحصول عليها.

١٢- يجب أن تُصمّم البرامج والخدمات وتتم إدارتها بحيث تضمن وجود الوسائل الملائمة التي تمكن الأشخاص المعوّقين من رفع شكاوى الضيم الناشئة عن الخدمات والسعي إلى حلها.

١٣- يجب أن تُصمّم البرامج والخدمات وتتم إدارتها كجزء من أنظمة الخدمات المنسّقة المحلية وتكون مدمجة مع الخدمات المتوفرة بصورة عامة لبقية أفراد المجتمع الأهلي .يترتب على هيئات القطاع العام تطوير وتخطيط وتسليم برامج وخدمات خاصة بالإعاقة بطريقة منسقة وفاعلة.

١٤- يجب أن تُصمّم البرامج والخدمات وتتم إدارتها بحيث تحترم حقوق الأشخاص المعوّقين في الخصوصية والسريّة.

١٥- يجب أن تعير البرامج والخدمات اهتمامها بفوائد النشاطات التي تمنع حدوث حالات إعاقة أو تدهورها آما يجب أن تخطط لاحتياجات هذه النشاطات.

١٦- يجب أن تُصمّم البرامج والخدمات وتتم إدارتها بحيث أنها:

أ-تراعي تداعياتها على أهالي المعوّقين والمعتنين بهم؛

ب-الإقرار بالمتطلبات المترتبة على عائلات المعوّقين؛

ج-تأخذ في الحسبان التداعيات والمتطلبات الواقعة على كاهل عائلات المعوّقين.

١٧- يجب أن تُصمّم البرامج والخدمات وتتم إدارتها بحيث أنها:

أ-تؤمّن للأشخاص المعوّقين سبلاً للمشاركة المتواصلة في تخطيط وعمل الخدمات التي يتلقونها، وتشجعهم على استخدام هذه الخطط؛

ب-تؤمّن للأشخاص المعوّقين أن تتمّ استشارتهم بشأن تطوير السياسة الرئيسية والبرامج وتغييرات في أساليب العمل.

دور المعايير في سياق أوسع لضمان الجودة

تلتزم الحكومات ومقدمو الخدمات والمعاقون بتحسين جودة الخدمات المتوفرة للأشخاص من ذوي الإعاقات، وبحكم هذا الالتزام ترى الحكومات في دور معايير الخدمة:

- **تعزيز وضع المعاقين بالتوضيح لهم عمّا يمكنهم أن يتوقعوه من معايير عند إقدامهم على الاستفادة من الخدمات المخصصة للإعاقة؛**
- **تزويد مقدمي الخدمات والمعاقين بمبدأ أساسي يعملون به سوية لتحسين جودة الخدمات؛**
- **مساعدة مقدمي الخدمات على العمل وفقًا لمبادئ وأهداف قانون خدمات الإعاقة، وذلك بتوضيح ما هو المتوقع منهم بالنسبة للحد الأدنى لجودة الخدمات؛**
- **مساعدة مقدمي الخدمات المحتمَلين بتحديد ما هو المتوقَّع من الخدمات كي يكونوا مؤهلين للدعم المالي؛**

- **توفير الوسيلة التي يحصلون بها على موافقة التمويل من الحكومة ومتطلبات تحمّل مسؤولية الخدمة.**

لماذا معايير الخدمة؟

- ✓ **تمثل معايير الخدمة عنصرًا واحدًا فقط من عناصر نظام ضمان الجودة الفعّال والشامل الذي يحمي حقوق وجودة معيشة الأشخاص ذوي الإعاقات وتدفع بالتحسّن المتواصل في عملية تقديم الخدمات نحو درجة الامتياز.**
- ✓ **تعتبَر مطابقة المعايير الجزء الأول فقط من العملية .**
- ✓ **يتوجّب على مقدمي الخدمات والمعاقين وأفراد آخرين من المجتمع الأهلي السعي باستمرار لتحسين جودة الخدمات التي يتلقاها ذوو الإعاقات.**
- ✓ **تعتبر هذه العملية جزءًا من ضمان الجودة.**

ماذا يقدم نظام الجودة؟

- ✓ **يقدم نظام ضمان الجودة الكامل أساليب داخلية وخارجية لتقييم كافة نواحي نظام الخدمة**
- ✓ **لضمان استمرارية التحسينات داخل المؤسسات الخدماتية وعبرها .**

ولذا لابد من مساعدة مقدمي الخدمات على تطبيق أنظمة ضمان الجودة ضمن عملياتهم القائمة.

معايير خدمات الإعاقة التسعة

١- المعيار الأول: الوصول إلى الخدمات، يحق لكل معاق، ذكر / انثى، الحصول على الخدمات المختلفة التي يحصل عليها الاسوياء في أي مجتمع على اساس حاجاتهم والموارد المتوفرة ويتحقق ذلك من خلال الاتي:

١-١- يلتزم مقدم الخدمة بتقديمها للمعاقين اسوة بغيرهم مع امكانية تقديمها بطريقة أسهل

١-٢- يلتزم مقدم الخدمة بوضع سياسات واجراءات مكتوبة توضح مراحل تقديم الخدمة، على ان تنشر في مكان يسهل الاطلاع عليها من قبل المعاقين او من يساعدهم في الحصول عليها

١-٣- يلتزم مقدم الخدمة بتطبيق هذه السياسات والاجراءات بحذافيرها

١-٤- المتابعة المنتظمة والمستمرة لتنفيذ هذه السياسات والاجراءات على التنفيذ ليسهل مواجهة الانحرافات

١-٥- في حالة عدم القدرة على تقديم الخدمة للمعاقين بشكل دائم او موقت ففي هذه الحالة عليه احالة المعاق الى مقدم خدمة اخر ان وجد

٢- المعيار الثاني: تلبية الاحتياجات الفردية للمعاقين، يحق للمعاقين الحصول على الخدمة بالشكل الذي يلبي احتياجاتهم واهافهم الشخصية، وذلك من خلال:

٢-١- على مقدم الخدمة التشاور مع ممثلي هذه الشريحة بهدف اعداد وتطوير السياسات والاجراءات الهادفة لتلبية هذه الاحتياجات

٢-٢- على مقدم الخدمة مراعاة الاحتياجات المتواصلة والمتغيرة للمعاقين والتغير المطلوب في اساليب تلبيتها

٢-٣- تطبيق الاساليب التي تحقق تلبية احتياجات المعاقين بالشكل المرسوم ومراجعتها في إطار زمني محدد

٢-٤- الاخذ بالاعتبار مدى ملائمة المرافق التي تقوم بتقديم الخدمات لاحتياجات المعاقين

٢-٥- تقديم الدعم للمعاقين بالشكل الذي يمكنه من تحقيق اهدافه الشخصية

٢-٦- تقديم الخدمات للمعاقين على نحو يراعي فيه سنه وجنسه وخلفياته الثقافية واللغوية والدينية

٣- المعيار الثالث: المشاركة واتخاذ القرار، تتاح الفرصة للمعاق المشاركة الكاملة في صنع القرارات المتعلقة بالأنشطة المتعلقة بالخدمات التي يتلقاها، وذلك من خلال الأتي:

٣-١- يقوم مقدم الخدمة بالتعاون مع ممثلي ذوي الاعاقة إلى تطوير وإعداد سياسات وإجراءات خطية من شأنها أن تضاعف إلى أقصى حد من المشاركة في صنع القرارات على المستويين الفردي والخدماتي

٣-٢- إطلاع ذوي الاعاقة على السياسات والإجراءات الخطية الهادفة الى مضاعفة مشاركتهم في صنع القرارات بمختلف الأنماط الملائمة

٣-٣- يقوم مقدّم الخدمة بتقديم المساعدة لكل شخص معوّق لإعانته على إتخاذ القرارات والخيارات الواضحة والمعلومة بشأن الخدمة التي يتلقاها

٣-٤- يقوم مقدّم الخدمات بإعلام كل معاق عن الخدمات الأخرى التي قد تمكن من تلبية احتياجاته

٣-٥- يقوم مقدّم الخدمة بتطبيق سياساته وإجراءاته الموضوعة والمتعلقة بشأن زيادة مشاركة المعاقين في صنع القرارات على المستويين الفردي والخدماتي.

٣-٦- يتم مراجعة سياسات وإجراءات مقدّم الخدمات المتعلقة بزيادة مشاركة ذوي الاعاقة في صنع القرارات وذلك على نحو منتظم مع ممثلي ذوي الاعاقة.

٣-٧- بإمكان كل شخص ذي إعاقة الاستعانة بأحد المدافعين عن الحقوق في اتخاذ القرارات بشأن الخدمة التي يتلقاها

٣-٨- إن سياسات وإجراءات مقدّمي الخدمات لا تقيّد أي حق أي معاق في ممارسة حقه في التحكّم بحياته بالشكل الذي يرغب به.

٣-٩- على مقدّمي الخدمات تفادي إمكانية وقوع أية مخاطر غير متوقعة مع عدم اللجوء إلى ما من شأنه تقييد مقدرة المعاق على تحمّل مسؤولية قراراته.

٤- المعيار الرابع :الخصوصية والكرامة والسرّية، يتم احترام حق كل معاق في الخصوصية والكرامة الكاملة في كافة نواحي حياته، ويتحقق ذلك من خلال الاتي:

٤-١- يقوم مقدم الخدمة بالتعاون مع ممثلي ذوي الاعاقة إلى تطوير وإعداد سياسات وإجراءات خطية من شأنها أن تحافظ على خصوصية المعاق وكرامته وسرية بياناته التي يطلع عليها

٤-٢- إطلاع ذوي الاعاقة على السياسات والإجراءات الخطية الهادفة الى المحافظة على خصوصية المعاق وكرامته وسرية بياناته

٤-٣- الا يجمع مقدم الخدمة اية معلومات شخصية عن المعاق الا بما يتعلق بشكل مباشر بعملية تقديم الخدمة الفعالة

٤-٤- يتم ابلاغ المعاق بنوع البيانات التي يتم الاحتفاظ بها والاسباب الموجبة لذلك

٤-٥- يتم الحصول على موافقة المعاق قبل القيام بجمع اية بيانات عنه او الكشف عنها من قبل مقدم الخدمة

٤-٦- يتم الاعتراف بحق المعاق في الحفاظ على كرامته وخصوصيته واحترام وحماية هذا الحق فيما يتعلق بالنشاطات الشخصية

٤-٧- يقوم مقدم الخدمة بتطبيق سياساته واجراءاته الموضوعة والمتعلقة بشأن حماية خصوصية المعاق وكرامته وسرية معلوماته

٤-٨- يتم مراجعة سياسات ومراجعة مقدم الخدمات المتعلقة بحماية خصوصية المعاق وكرامته وسرية معلوماته بصورة منتظمة للتأكد من كفاءتها وفعاليتها

٤-٩- لكل معاق او من يكفله الحق في الاطلاع على أية معلومات تتعلق بشخصه يحتفظ بها مقدم الخدمات.

٥- المعيار الخامس :المشاركة والاندماج، يتمّ دعم ومساعدة كل شخص معاق، وتشجيعه على المشاركة والاندماج في انشطة المجتمع الذي يعيش فيه، وذلك من خلال:

٥-١- صياغة سياسات وإجراءات مقدّم الخدمة الخطية على نحو يتيح الفرص للأشخاص المعاقين للمشاركة في الانشطة المجتمعية.

٥-٢- يتم تقديم الخدمات على نحو يسهّل على المعاق عملية الاندماج والمشاركة في انشطة المجتمع في أوقات وأساليب مماثلة لتلك التي تتوفر لأفراد المجتمع الآخرين.

٥-٣- يتم تزويد المعاقين بمعلومات حول المَرافق والخدمات العامة للمجتمع وكيفية استخدامها والاستفادة منها.

٥-٤- يتيح مقدم الخدمات لكل شخص معوّق الفرصة لإقامة والاحتفاظ بمجموعة متنوعة من العلاقات والمعارف والمشاركات المجتمعية.

٦- المعيار السادس :تحقيق الذات، وتتمثل بإتاحة الفرصة للمعاق لتطوير مهارته من اجل المشاركة في الانشطة التي تمكنه من تحقيق ذاته وترفع اعتباره داخل المجتمع الذي يعيش فيه، ويتحقق ذلك من خلال:

٦-١- تعكس السياسات والإجراءات الخطية لمقدّم الخدمات أحوال المعاقين المستحقة للاعتبار.

٦-٢- يعمل مقدّم الخدمة على تعزيز قدرات وإسهام وكفاءة الأشخاص المعاقين.

٦-٣- إنّ لدى كل شخص من ذوي الإعاقات فرصة متاحة لتطوير مهاراته وقدراته وأنماط حياته التي يعتبرها المجتمع قيّمة وأن يحافظ عليها.

٧- المعيار السابع :الشكاوى والنزاعات، بحيث يكون لكلٍ المعاقين الحريّة في طرح وطلب حل لأية شكوى أو نزاع يواجهونه تكون لهما علاقةً بمقدم الخدمات أو بالخدمة التي يتلقونها، ويتحقق ذلك من خلال الاتي:

٧-١- يقوم مقدّم الخدمة بالتشاور مع ممثلي المعاقين بتطوير وإعداد سياسات وإجراءات خطية حول حل مسائل شكاوى ونزاعات ذوي الاعاقة.

٧-٢- تمكين المعاقين وممثليهم م الاطلاع على السياسات والإجراءات الخطية الموضوعة بشأن حل الشكاوى والنزاعات بمختلف الأنماط الملائمة.

٧-٣- يستطيع كل معاق أن يطلب حل المسائل المتعلقة بإشكال تقديم الخدمات أو الخدمة التي يتلقاها والتي لا يكون راضيًا عنها.

٧-٤- تتمّ معالجة الشكاوى والنزاعات بطريقة تتماشى مع سياسات مقدم الخدمة الخاصة بالسرية.

٧-٥- يقوم مقدّم الخدمة بتطبيق سياساته وإجراءاته الموضوعة بشأن حل شكاوى ونزاعات المعاقين.

٧-٦- يتم مراجعة سياسات وإجراءات مقدّم الخدمات المتعلقة بحل شكاوى ونزاعات المعاقين وذلك على نحو منتظم مع المعاقين او من يمثلهم.

٧-٧- يتم تشجيع كل معاق ومساعدته على طرح أية مسألة تقلقه تكون متعلقة بمقدّم الخدمة أو بالخدمة التي يتلقاها دون أن يشعر بخوف من أي معاقبة.

٧-٨- تجيز إجراءات الشكاوى والنزاعات مشاركة المدافع عن حقوق المعاق حين يُطلب منه ذلك.

٧-٩- يتم تزويد كل معاق بالمعلومات اللازمة عن طرق معالجة الشكاوى والنزاعات ذات الصلة المتوفرة في المجتمع.

٧-١٠- يحرص مقدّم الخدمة على ضمان مراجعة أي تقدّم نحو حلّ أي شكوى أو نزاع ضمن إطار زمني متفق عليه.

٨- المعيار الثامن :إدارة الخدمات، على كل مؤسسة تقدم الخدمات أن تعتمد ممارسات إدارية سليمة من شأنها أن تحقق إلى أقصى حد النتائج المتوخاة للمعاقين، ويتحقق ذلك من خلال الاتي:

٨-١- يحرص مقدّم الخدمات على التأكد من الحصول على كافة البراءات) سجل عدلي أو الصحيفة الجنائية (من الشرطة وعلى تحديثها بانتظام، وذلك لجميع الموظفين العاملين في الخدمة وأعضاء مجلس الإدارة والمتطوعين والمتعاقدين.

٨-٢- يتوجّب على مقدّم الخدمات تأمين بيئة طبيعية آمنة للمعاقين المستفيدين من خدماته.

٨-٣- إنّ لدى المعاقين فرصًا متاحة لهم ودعمًا للمشاركة في وضع الخطط والإدارة ولتقييم الخدمات.

٨-٤- على مقدّم الخدمات أن يراقب نشاطاته ويقيّم بانتظام ما إذا كانت هذه النشاطات تفي بأهدافه وبمعايير خدمات الإعاقة.
٨-٥- يتوجّب أن تكون أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة واللجنة الإدارية والموظفين التابعين للمؤسسة التي تقدم الخدمات محدّدة بوضوح وموثّقة ومتوفرة.
٨-٦- يجب أن يتلقى الأشخاص المعاقين الخدمات على أيدي موظفين مهرة وكفؤين كما يجب.
٨-٧- يجب أن يضمن مقدّم الخدمات حصول موظفيه العاملين والمتطوعين على الدعم الكافي؛ وأنهم يعرفون دورهم وإدارة مقدم الخدمات والخدمة نفسها ومسؤولياتهم تجاه النشاطات المتعلقة بعملهم.
٨-٨- يعمل مقدّم الخدمات على تطبيق سياسة العمل الإيجابي فيما يتعلق بعملية توظيف أشخاص من ذوي الإعاقات.
٨-٩- يعمل مقدّم الخدمات على إنشاء وتطبيق سياسات وإجراءات خطية تتعلق بالشكاوى والنزاعات المقدّمة من قبل الموظفين وغيرهم.
٨-١٠- تتم إدارة الموارد لتعزيز قيمة الأموال المتوفرة من أجل تقديم الخدمات للمعاقين.
٨-١١- يتوجب أن تتوفر لدى مقدّم الخدمات، عند الطلب، تقارير سنوية تبيّن نتائج المعاقين والخدمة والأوضاع المالية.
٨-١٢- يجب أن تكون لدى مقدّم الخدمات عملية تنسيقية مع غيره من مقدمي الخدمات ومع المؤسسات التي تعنى بالدفاع عن الحقوق وشؤون المعاقين في المنطقة.

٩- المعيار التاسع :حماية حقوق وحرّيات الإنسان من سوء المعاملة والإهمال، يعمل مقدم الخدمات على منع حدوث أي سوء معاملة أو إهمال، وعلى التمسك بحقوق المعاقيين الشرعية والإنسانية، وذلك من خلال:
٩-١- يعمل مقدّم الخدمات بالتشاور مع المعاقين او ممثليهم إلى تطوير وإعداد سياسات وإجراءات خطية شاملة من شأنها العمل على حماية حقوق الإنسان الخاصة بالمعاقين وعلى حمايتهم من التعرض لأي شكل من أشكال سوء المعاملة والإهمال.
٩-٢- يمكن الاطلاع على سياسات وإجراءات مقدم الخدمات الخطيّة من قبل المعاقين الحاليين والمُرتقبين وغيرهم من الأشخاص الضالعين ذوي العلاقة.
٩-٣- على مقدّم الخدمات أن يبرهن أنّ هذه السياسات والإجراءات يجري تطبيقها.
٩-٤- يتم مراجعة سياسات وإجراءات مقدّم الخدمات الخطيّة والمتعلقة بحماية حقوق المعاقين الإنسانية وحمايتهم من سوء المعاملة والإهمال وذلك على نحو منتظم معهم.
٩-٥- يعمل مقدّم الخدمات على دعم ومساعدة المعاقين لتمكينهم من ممارسة حقوقهم الشرعية والإنسانية.
٩-٦- يلتزم مقدّم الخدمات بالرد وفي خلال مهلة سبعة (7) أيام عمل، على أية ادعاءات سوء معاملة أو إهمال، بما في ذلك وضع آليات عمل تقارير ملائمة والاستراتيجيات اللازمة لحماية المعاقين من التعرّض إلى مزيد من الإساءة.