



שירות התעסוקה

הנחיות תכנון לשכות שירות התעסוקה נצרת עילית

20/06/2015

1. רקע

- 1.1. שירות התעסוקה הישראלי הינו תאגיד סטטוטורי, שהוקם מכוח חוק שירות התעסוקה
- 1.2. גוף הביצוע החשוב ביותר של שירות התעסוקה הוא הלשכה. במקום זה נוצר המפגש בין דורשי העבודה, המעסיקים ועובדי השירות המתווכים ביניהם.
- 1.3. תפקיד הלשכות – לסייע למחפשי עבודה במציאת משרה, הפנייה להכשרה, הסבה מקצועית, איתור עובדים עבור מעסיקים, והכוונת בני נוער והשמתם.
- 1.4. הקשר בין האזרח לשירות התעסוקה מתבצע באמצעות לשכות התעסוקה, והן מהוות את הפנים של השירות, מבחינת השירות, המקצועיות והנראות.

2. דרישות פנים המבנה

2.1. אזורור ואור יום – בכל חלל במבנה בו מתוכננת עמדת עבודה, יהיה חלון אחד לפחות. פיזור החלונות יהיה ככל האפשר הומוגני ומודולרי, לכל החזיתות ולכל חלל הצמוד לקיר החוץ.

2.2. תכנון פנים הלשכה יהיה תואם ככל האפשר את תהליכי העבודה ועם כיוון זרימת הקהל. אזורי ההמתנה ישדרו נועם ורכות, ובהם יוצבו טלוויזיות/מסכים אשר יקרינו מידע וסרטים כגון סרטי תדמית על מקצועות רלוונטיים, רשימת קורסים ומקום העברתם, וכד'.

2.3. קו עיצובי אחיד – כל הלשכות תהיינה בעלות קו עיצובי אחיד, העושה שימוש בצבעי הלוגו, והמשדר מסר של גישה שירותית, מודרניות וחדשנות, ותתוכננה כמקום שנעים להגיע אליו ולשהות בו.

2.4. נגישות לבעלי מוגבלות - הלשכה תתוכנן כך שתהיה נגישה, ותענה לדרישות החוק והתקנות החלים על המקום, כולל הנגשת השירות הניתן לציבור, בנוסף יתחשב תכנון הפנים בהנחיות הבאות:

- 2.4.1. מעברים - מסדרונות, אזורי המתנה, ומעברים שבין פריטי ריהוט, שהציבור עושה בהם שימוש במסגרת קבלת השירות, וכן דלתות הכניסה לחדרים בהם ניתן שירות, יעמדו בדרישות התקנות הקיימות.
- 2.4.2. תנועה ורטיקלית – במידה והלשכה תתפרש על פני מספר מפלסים, תהיה נגישות לכל אחד מהם באמצעות מעלית, מעלון או כבש, עפ"י המצויין בתקנות. במדרגות יותקנו משטחי ופסי אזהרה, מאחזי יד, הכל עפ"י התקנות.
- 2.4.3. דלפקים וריהוט – דלפק המודיעין, דלפק מילוי טפסים, שולחנות, כסאות המתנה, עמדות התייצבות (התייצבומטים), וכל רהיט העשוי לשמש את כלל הציבור, יהיו נגישים בגובהם, צורתם ומידותיהם, עפ"י התקנות, כולל הנגשת השירות הניתן כדוגמת אמצעי עזר ללקויי שמיעה, וכו'.
- 2.4.4. עמדות מתאמי השמה – תותקן לפחות עמדת שירות אחת נגישה לכל סוג שירות הניתן בלשכה.
- 2.4.5. שילוט – שלטי הכוונה וזיהוי יתוכננו ויוצבו עפ"י התקנות.

2.4.6. נגישות השירות –

- א. מידע הנמסר לכלל הציבור ומידע הנמסר באופן פרטני, אודות כל שירות ציבורי וכחלק ממנו, בכתב או בעל פה, לרבות בטפסים, חוברות מידע עלונים ופרסומים הניתנים לכלל הציבור או לחלק בלתי מסוים ממנו, מכתבים והודעות, וכן מידע הנמסר באמצעות הטלפון, למעט פרסומות, כולל מידע המסופק באמצעות האינטרנט, יימסר לבקשת אדם עם מוגבלות, באופן שיבטיח לו נגישות למידע ולקבלת השירות בכפוף לתקנות, באמצעות מידע מודפס, דפוס נגיש, קבצי קול, קובץ דיגיטלי, כתב ברייל, הקראת הטקסט וכו'.
- ב. הכשרות והדרכות – בהתאם לצורך ילוו בדפוס או בשירות תמלול; או בתרגום לשפת הסימנים לאדם הדובר שפת סימנים בלבד

3. תכנון פונקציונאלי של פנים הלשכה

3.1. היקפי פעילות הלשכה

מספר המגיעים למכשיר ההתיצבומט ביום בממוצע – 230, כאשר מספר המגיעים למכשיר ההתיצבומט המקסימלי הינו – 300.
מתוכם נכנסים לפקידים ביום בממוצע – 110, כאשר מספר המגיעים לפקיד המקסימלי הינו 170.

3.2. שעות פעילות הלשכה :

בימים א, ב, ג, ד, ה בין השעות 08:00 – 13:00
בימים ב, ד בין השעות 13:00 – 14:00
מענה טלפוני בימים א-ה בין השעות 08:00 – 16:00

3.3. התייצבומטים

עמדות התייצבומטים האוטומטיות יוצבו כך שייחסך הליך הבידוק הביטחוני מהמתייצבים שאינם נדרשים לקבלת שירות אישי בתוך הלשכה. יתוכננו 3 עמדות התייצבו מטים במתחם סגור של כ- 12 מ"ר בתוך המבנה במבואת הכניסה לבניין. במקום יוצב עובד לשכה (או אנשי שירות אזרחי), המכשירים יוצבו במקום מוגן שניתן לפיקוח באמצעות מצלמות, כך שלא יהוו גורם הפרעה לפעילות במקום.

3.4. קבלת קהל

3.4.1. מודיעין ובידוק

בכניסה ללשכה תוצב עמדת בידוק ומודיעין להכוונה ושירות ראשוני. הניתוב לעמדות השירות ייעשה באמצעות מערכת יעילה לניהול תורים. חומרי מידע טכנולוגיים כגון מישרומטים, מסכי טלוויזיה, וצגים יעבירו אינפורמציה בצורה נוחה ונגישה.

3.4.2. אזור המתנה - פנימי

אזור ההמתנה לקבלת שירות או פגישה ינוצל להעברת אינפורמציה הנוגעת למשרות ולקורסים זמינים, ולכל מידע חזותי העשוי לתרום למציאת עבודה. אלו יושגו ע"י שימוש באמצעי הקרנה, דפי מידע וכד'.
איזור זה צריך להשרות סביבה נעימה ונוחה עם מקומות ישיבה המתאימים למספר דורשי העבודה באותה הלשכה. ניתוב הפונים ייעשה באמצעות מערכת לניהול תורים אשר תפחית את מספר הממתינים בכל זמן נתון.

בסמוך יתוכננו מתקן לשתיית מים, ותאי שירותים לרווחת דורשי העבודה עפ"י תקני הל"ת ודרישות הנגישות. (במידה והלשכה תמוקם בבניין הכולל פונקציות נוספות ובו שירותים, העומדים במספרם בתקנות הל"ת, אין צורך בתכנון תאים נוספים בלשכה).
אזור ההמתנה יתוכנן עבור **40** ממתנים בשעת שיא.

3.4.3. אזור השירות העצמי

חלק זה של הלשכה יספק לדורשי העבודה תנאים נוחים ויעילים לחיפוש עבודה עצמי. **2** עמדות מחשב אישיות יאפשרו קבלת אינפורמציה על עבודות, חיפוש משרות, כתיבת קו"ח ושליחתם, מילוי טפסים, וכן - עמדת הפקה תומכת הכוללת פקס, מכונת צילום וכד', כל זאת בהדרכת עובדי השירות.
אזור זה יתוכנן לגודל **12** מ"ר וצריך להיות שקט כדי שיאפשר עבודה בריכוז, ועם זאת, חשוף לפיקוח על הנעשה בו.

3.4.4. אזור השמה (קבלה פרונטאלית)

נדרשות **5** עמדות עבודה, בהם מתבצעת האינטראקציה האישית העיקרית בין דורשי העבודה לבין מתאמי ההשמה. **2 ראשי צוות, 3 מתאמי השמה** (עמדה אחת נדרש לתכנן כעמדה נגישה לבעלי מגבלות). הפעולות המתבצעות באזור זה הן רישום ראשוני, ראיון תעסוקתי, תיווך עבודה, ומבחן תעסוקה.

- סביבת העבודה חייבת לספק את האינטימיות הנדרשת בין דורש העבודה למתאם ההשמה.
- על ראש הצוות להיות בקשר עין עם צוותו, ועם הנעשה בהמתנה ובמפגש עצמו.
- הצבת אמצעים שונים ומגוונים להעברת מידע.

3.5. אזור הדרכה

אזור ההדרכה יתוכנן כך

3.5.1. חדר סדנאות

חדר בגודל **30** מ"ר, בו ניתן לקיים סדנאות ל-**20** אנשים + מנחה. הישיבה בדרך כלל במעגל.

על החלל להיות נעים ומאוורר, מאובזר בכיסאות נוחים, ומכיל את כל עזרי הלימוד – מקרן, לוח, טלוויזיה במעגל סגור, ובנוסף – פינת קפה.

מפגשי מעסיקים – במפגשים אלו מעסיקים מציגים את המשרות המוצעות לדורשי עבודה מוזמנים מראש, ולמזדמנים. לצורך כך יש להקצות שטח למתקני תצוגה הכוללים שלט פרסום ומתקן לדפי פרסום.

3.5.2. ייעוץ לתעסוקה

מפגש אישי בין יועץ ההשמה לדורש העבודה, אשר נקבע ע"י מתאם השמה, ותואם מראש. החדר בגודל 9.1 מ"ר ויכלול שולחן עבודה אך ישדר יותר חמימות ואינטימיות ממשדד רגיל.

3.5.3. ייעוץ פסיכולוגי / חדר וועדות

מפגש אישי שתואם עפ"י הזמנה מראש. החדר בגודל 9.1 מ"ר יהיה נעים וחם, עם פינת הסבה. הייעוץ אורך כשעה. רצוי שההמתנה לייעוץ תהיה נפרדת מאזור ההמתנה הכללי. חדר זה ישמש גם כחדר ועדות המונה 3-4 אנשים. בחדר יוצב שולחן לחברי הועדה, על השולחן יותקן מחשב.

3.6. אזור מנהלה

3.6.1. מנהל הלשכה – חדר זה יתוכנן לגודל 9.1 מ"ר כאשר חלון חדרו יצפה לאזור קבלת הקהל, אולם הכניסה אליו תהיה מבוקרת. אזור המיועד לעובדים בלבד, שישמש כאזור תמך, התרעננות ומנוחה לעובדי הלשכה, ויכיל:

3.6.2. עמדת עבודה פתוחה עבור בת שירות לאומי/מתנדבת.

3.6.3. ארכיב בגודל 6 מ"ר

3.6.4. חדר תקשורת

3.6.5. אזור הפקה / עמדת מיכון

3.6.6. מטבחון הכולל שולחנות אוכל

3.6.7. שירותי עובדים לפי תקני הל"ת.

