

נגישות שירות ומתו"ס

עו"ד עירית שביב-שני, ממונה משפטית (שאלות ופטרות)

קורס משפטים – 13.9.23

נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות
COMMISSION FOR EQUAL RIGHTS OF PERSONS WITH DISABILITIES
مفوضية مساواة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة



משרד המשפטים
MINISTRY OF JUSTICE | وزارة العدل

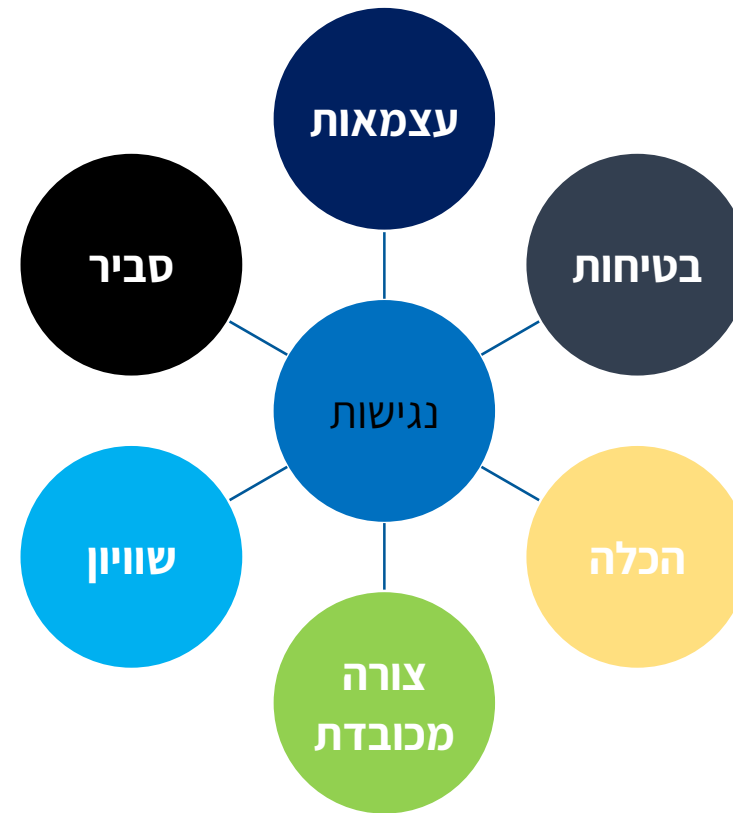


פרק הנגישות – תיקון לחוק מ-2005

מוגבלות – אינטראקציה בין הלקות לבין הסביבה
נגישות: עיצוב אוניברסלי - הסרת חסמים - התאמות פרטניות

- הגעה למקום
- התמצאות ותנועה במקום
- קבלת שירות
- השתתפות בפעילויות
- שימוש במתקנים
- נגישות מתו"ס – מבנים תשתיות וסביבה – בנוי ומחובר
- נגישות שירות – אמצעי עזר ושירותי עזר, שירות, ריהוט

עקרונות בנגישות



מהו מקום ושירות ציבורי?

נגישות למקום ולשירות ציבורי

- ציבורי – העומד לשימוש כלל הציבור או חלק בלתי מסוים ממנו. לא רק מוסדות ציבור אלא גם מקום פרטי.
דוגמאות:

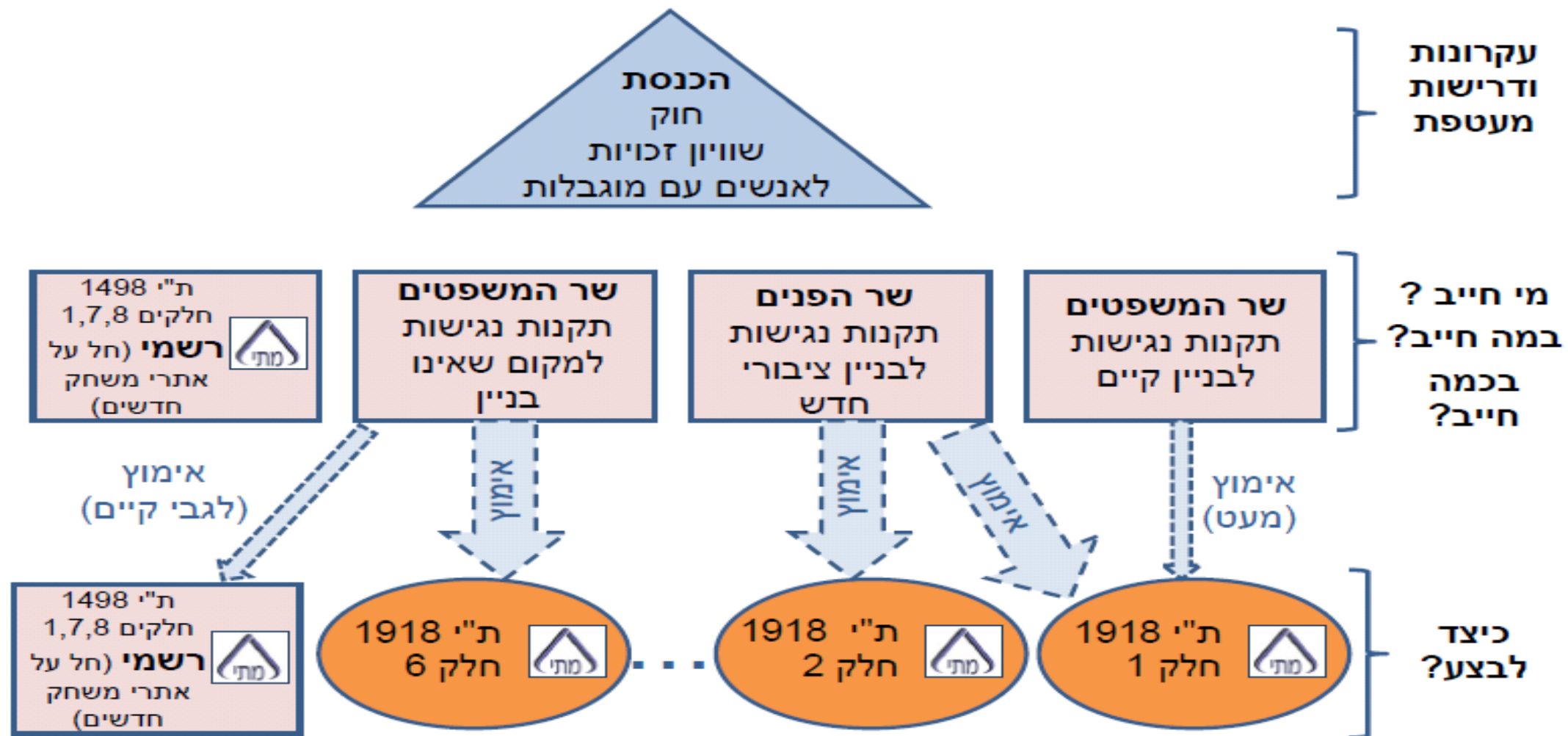
- משרדי ממשלה
- בתי ספר ומרפאות
- שטחי מסחר
- אתרי בילוי וטבע
- שירותי חירום

- מוסדות חינוך
- בריכות שחייה
- צמתים ומדרכות
- השכלה גבוהה

ציבור בלתי מסוים

- פתוח לכלל הציבור או חלק בלתי מסוים ממנו
- כולל בעלות פרטית, וללא מטרות רווח
- פרשנות רחבה - כמעט הכל ציבורי, (מועדון)
- שירות שניתן לעסקים (תרופות לרופאים או בתי חולים) – ציבורי
- שירות שניתן לבעלי מקצוע מסוימים (אופטימטריסטים) – ציבורי
- ברגע שניתן שירות לכל הציבור חלה חובת ההנגשה של השירות והמקום
- מסיבה בבית, שירותים לחברי קיבוץ – פרטי
- מקום עבודה – לא ציבורי (אבל צריך לעשות התאמות בחדש)
- לא ניתן לטעון שהשירות לא מיועד לאנשים עם מוגבלות לכן הוא לא ציבורי (מפעל)

היחס בין חוקי, תקנות ותקני הנגישות



התקנת תקנות לחוק השוויון

יישום החוק תלוי בהתקנת תקנות. הותקנו תקנות לגבי:

- **אתרי טבע** (קק"ל, רשות הטבע והגנים)
- **בניין ציבורי חדש** (בקשה להיתר בניה הוגשה אחרי אוג' 2009)
- **בניין מגורים חדש** (בקשה להיתר בניה הוגשה אחרי ספט' 2010)
- **תחבורה ציבורית**
- **שירותי בזק (טלפוניה)**
- **מוסד חינוך קיים**
- **בניין ציבורי קיים**
- **רכב השכרה ואוטובוסים** – חלק מסוים מהם יצטרכו להיות נגישים
- **נגישות השירות**
- **מקום שאינו בניין – פארקים, בתי עלמין, חופי רחצה**
- **תקנות הכשרה מקצועית (קורסים והכשרות בפיקוח משרד התמ"ת)**
- **בריאות – בניינים קיימים**
- **הנגשה פרטנית למוסדות חינוך – לתלמיד ספציפי**
- **מוסדות חינוך חדשים**
- **שירותי חירום – חלקי מקלטים**

תקנות שטרם הותקנו

- שירותי שעת חירום – חלקי
- דרכים, צמתים ומדרכות
- חלק מהתקנות בנושא בריאות
- מוסדות חינוך תורניים

פטורים

- פטורים וסייגים –
- התאמות שלא ניתן לבצע מסיבה הנדסית
- סיבות ארכיאולוגיה / אדריכלות / היסטוריה / טבע
- נטל כבד מדי (לא חל על רשות ציבורית ולא על מה שחייב בנגישות לפי החוקים הקיימים)
- ההתאמה מחייבת שינוי יסודי במקום או בשירות
- לרוב לאחר שניתן פטור יש צורך בהתאמה חלופית

עקרונות חוק שוויון

כל מקום ושירות ציבורי חייבים בנגישות

- ישנם חריגים להנגשה – פטורים
- נקודות נוספות לציון:
- רשות ציבורית – כמעט ואין לה אפשרות לקבל פטור
- מידתיות – פטור במקרה שמוצדק (לדוגמא שימוש זהה – להשתמש בזהירות)
- חיוניות השירות – ככל שהשירות יותר חיוני לא יינתן פטור

רשות ציבורית – לא יכולה לקבל פטור מנטל כבד מדי

משרד ממשלתי

הכנסת

משטרת ישראל

שירות בתי הסוהר

**גוף שנותן שירות בריאות
ממלכתי**

מוסד חינוך רשמי

רשות מקומית

המוסד לביטוח לאומי

מוסדות ציבור שהשתתפות

המדינה בתקציבם עולה

על 30% בממוצע בחמש

השנים האחרונות

תאגיד שהוקם בחוק

ההסתדרות הציונית

העולמית

הסוכנות היהודית

צה"ל

בנק ישראל

יד ושם

מגן דוד אדום

מכון התקנים

רשות הדואר

רשות שדות התעופה

תאגיד השידור הישראלי

הרשות השנייה לטלוויזיה

ולרדיו

שירות התעסוקה

פטורים - אך ניגשים לבדיקה ?

איך בודקים אם מקום או שירות חייב או פטור מהתאמות?

1. בדיקה – האם זה מקום / שירות ציבורי
2. בדיקה האם מדובר ברשות ציבורית
3. בחינת סוג המקום והתקנות החלות עליו (לדוגמא חינוך / בריאות / תחבורה)
4. בחינה בתקנות (ולא בתקן) האם יש חובה לבצע את ההתאמה הספציפית.
5. מי החייב באותה התאמה? בעלים / מחזיק / אולי בכלל מחוץ למגרש?
6. בחינה בתקנות האם יש פטור מתאים למקרה הספציפי.
7. פטורים כלליים מכח חוק השוויון או חוק התו"ב ותקנותיהם שצריכים להינתן על ידי בעל מקצוע (הנציב/מורשה/ מהנדס העיר ועוד)

סוגי פטורים לאורך החוק והתקנות

פטור עצמי – פטור מהתאמת נגישות מסוימת; הפטור מצוין בתקנות בהתאם למקרה מסוים

פטור באישור – פטור באישור מסיבות הנדסיות / שימור / נטל כבד
מדי: בדרך כלל יש צורך באישור והפעלת שיקול דעת של בעל סמכות
(מורשה נגישות / נציב/ מהנדס העיר וכו')

החלה מדורגת

- בניין ציבורי קיים בבעלות פרטית – עד 2017
- בניין ציבורי קיים של רשות ציבורית – עד 2022
- בניין ציבורי קיים של רשות מקומית – לכל היותר עד 2026
- השכלה גבוהה – הסתיים
- הכנה לנגישות בבתי ספר קיימים – הסתיים
- בריאות – עד 2024
- תחבורה ציבורית ותחנות – הסתיים

התייחסות שונה לשירותים ומקומות שונים

- תחבורה ציבורית – היסטורית הותקנו תקנות לפני פרק הנגישות. התקנות הכלליות לא חלות
- חינוך – דרישות אחרות ונפרדות
- בריאות – דרישות מוגברות, התקנות הכלליות לא חלות על שירות ובניינים קיימים

בעלי תפקידים בחקיקת השוויון

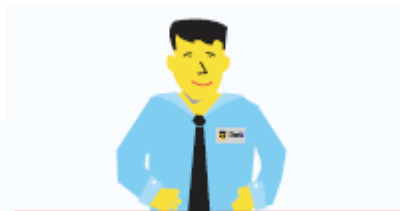
- מורשה לנגישות מתו"ס
- מורשה לנגישות השירות
- ממונה שוויון (במשרדי ממשלה)
- נגישות ושילוב עובדים
- נגישות ללקוחות
- רכז נגישות (בארגון בעל מעל ל-25 עובדים)
- מידע ללקוחות
- מידע לארגון

מה כוללת נגישות - דוגמאות

- **נגישות מבנים** - דרך נגישה למבנה, פתחים, רמפות, מעליות, חניות נכים, מאחז יד במדרגות, בריכות שחייה, שירותי נכים ועוד
- **נגישות סביבה** - **מקום שאינו בניין** - פארקים, חופי רחצה, בתי עלמין ועוד.
- **נגישות תשתיות (דרכים)** – מדרכה פנויה ממכשולים, הנמכות מדרכה בצמתים, רמזורי שמע ללקויי ראייה, תחנת אוטובוס נגישה, חניות נכים ברחוב.
- **נגישות שירות** – אמצעי עזר הממירים מידע שמיעתי לחזותי ולהפך, קדימות בעמידה בתור, יצירת נהלים והדרכת העובדים למתן שירות לאנשים עם מוגבלות, התאמת ריהוט, שילוט, עמדות

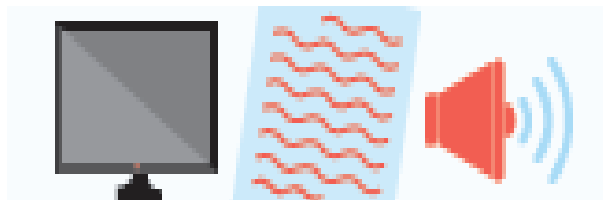


התאמות בשירות



- התאמות בנהלים של נותן השירות

- התאמות במקום מתן השירות



- מידע מותאם ודרכי התקשרות



- הדרכה לעובדים

- התאמות ייחודיות בשירותים מסוימים (בתי משפט, אירועים, סיורים מודרכים וכו')

מה כוללת נגישות מתו"ס (מבנים תשתיות וסביבה)?

- **נגישות מבנים** - פתחים, רמפות, מעליות, חניות נכים, מאחז יד במדרגות, ועוד.
- **דרך נגישה** - לכל מקום אליו מגיע הציבור ומקבל שירות כולל במות, חדר המנהל, אזורים שונים בתוך המקום וכו'.
- **תא בית שימוש נגיש** אחד לפחות בבניין, אם יש שם בית שימוש שמשמש את הציבור. **מלתחות, מקלחות**
- **אמצעים לאיתור, אזהרה והכוונה, שילוט, תאורה**
- **עמדת שירות בנויה**
- **משטח תפקוד לכיסא גלגלים**
- **אמצעי הפעלה, מערכות התרעה ואזעקה**
- **חדרי אכסון – לינה** נגישים בכל מקום בו 6/7 חדרים ומעלה
- **מקומות להתקהלות** – מקומות מיוחדים באודיטוריומים, הופעות בחוץ



חלוקת האחריות על הנגשת מקום ציבורי – סעיף 19ח לחוק

מקום ציבורי יהיה נגיש, בהתאם להוראות לפי סימן זה או להוראות הנגישות לפי חוק התכנון והבנייה, לפי העניין.

• מי שאחראי למקום ציבורי לפי סעיף קטן (ג), יבצע התאמות ... וידאג לאחזקתן

• חלוקה של חובות ההנגשה:

• התאמות הדורשות היתר בניה – הבעלים

• שכירות מוגנת (דמי מפתח) – חלוקה שווה בין הבעלים לשוכר

חלוקת אחריות – המשך

- התאמות נגישות שאינן דורשות היתר בנייה – הבעלים, אבל אם מוחזק או מופעל בידי מי שאיננו הבעלים – החובה **על המחזיק או המפעיל**.
- (ד) על אף האמור בכל דין או הסכם, המחזיק, המפעיל או הבעלים של מקום ציבורי, הכול לפי העניין, חייב לאפשר למי שחלה עליו חובה בהתאם להוראות לפי סימן זה לבצע התאמות נגישות במקום הציבורי.

חלוקת אחריות – המשך

- (ה) (1) **לא יפעיל אדם מקום ציבורי** אלא אם כן בוצעו במקום התאמות הנגישות בהתאם להוראות פרק זה או פרק ה'1א לחוק התכנון והבנייה;
- (2) על אף האמור בכל דין, לא ביצע הבעלים התאמות נגישות לפי פרק זה או לפי פרק ה'1א לחוק התכנון והבנייה, **רשאי השוכר לבטל את חוזה השכירות**, לא ייחשב למפר החוזה, ולא יחויב בפיצוי בשל הביטול.
- *מי שהמחזור שלו פחות מ-9 מיליון פטור מסעיף זה**
- *פרשנות הנציבות: רק אם זה בתוך החלק שלו ולא בחלק הציבורי שמוביל אליו.**

חלוקת אחריות – המשך

- "בעלים" – יש לבדוק בטאבו. גם חוכר לדורות

- "חוכר לדורות" - לרבות בר רשות, בין בהרשאה לתקופה אחת ובין בהרשאה מתחדשת, לתקופה העולה על עשרים וחמש שנים.

- חוזי הקצאה



רישוי עסקים

בתי עסק בהם ניתן שירות לציבור, צריכים להיות נגישים לאנשים עם מוגבלות, בהתאם לחוק. על-מנת להבטיח זאת, נדרשים בתי העסק להראות, גם במסגרת הליך קבלת רישיון עסק או חידושו כי מתקיימות בהם התאמות הנגישות. באמצעות חוות דעת של מורשה נגישות או תצהיר לעסק קטן

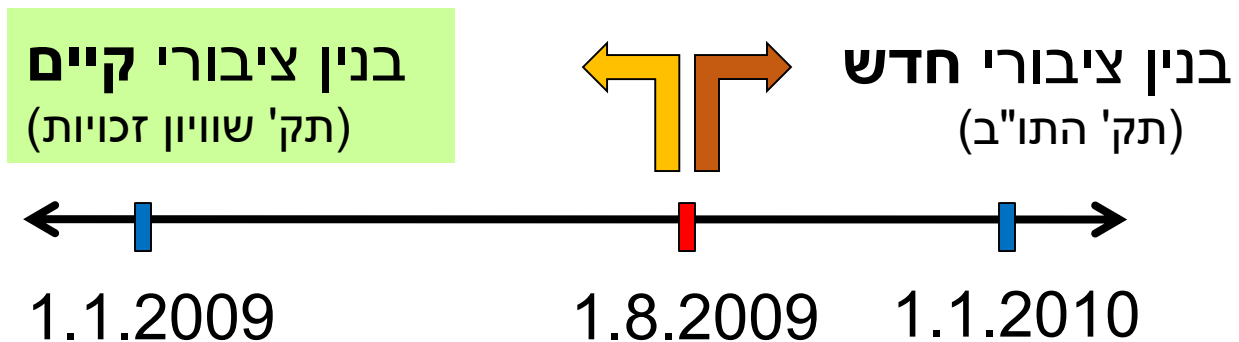
הנגשת בניינים קיימים – התאמות פיזיות בבניין בו ניתן השירות בסביבתו ובדרך אליו

- לא די בכך שתיקנו את הליקויים
- לא די בכך שנתנו את השירות



תקנות נגישות לבניינים קיימים

מהו בנין קיים?



דוגמאות - על מי מטילות התקנות חובות?

בנין לשימושים מסחריים – מגוון
שירותים, ריבוי שטחים משותפים,
ריבוי בעלים, ריבוי מפעילים



בנין בודד, שירות ציבורי יחיד, בעל ומפעיל



חזית מסחרית – עירוב
שימושים, מגוון שירותים,
ריבוי בעלים ומפעילים



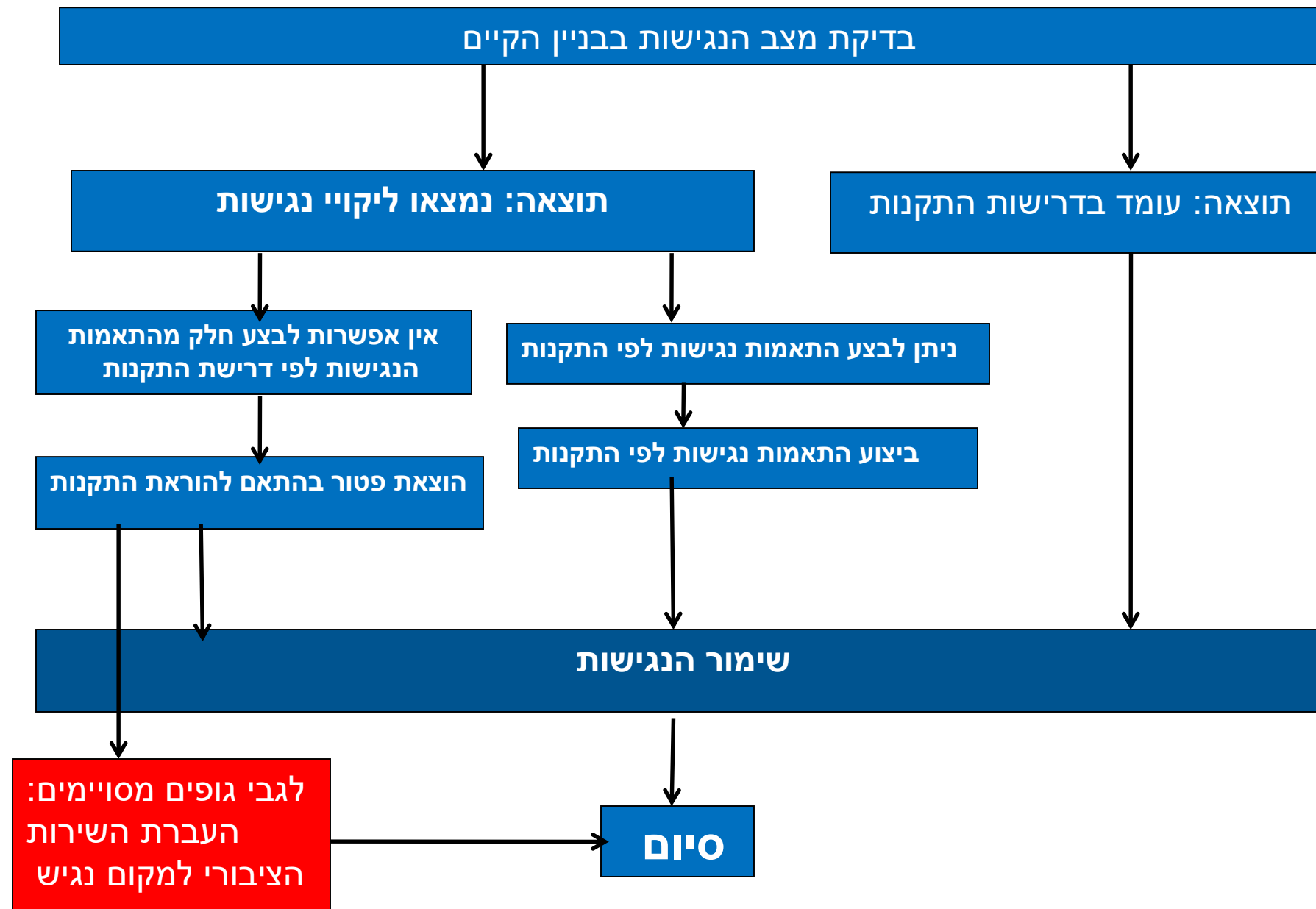
בנין קיים – מורכבות הנושא

- כל הבניינים בהם ניתן שירות לציבור צריכים להיות נגישים
- אך בבניין קיים דרישות מופחתות מבניין חדש מסיבות אלה:
- גם אם היתה חובה קודמת לנגישות היא לא נאכפה כראוי
- ישנן מגבלות הנדסיות להנגשה היום
- ביצוע התאמת נגישות בשלב זה בד"כ יקר מביצועה כחלק בלתי נפרד מהקמת בנין חדש

העקרונות שביסוד תקנות בניין קיים

- היקף ודרישות הנגישות –
- הגדרת תהליך שלם ומורכב של בדיקה וביצוע (תוצאה מהצורך להתחשב בעבר).
בתחילה חובה לבצע בדיקה בלבד.
- תקנות מרשמיות ולא עקרוניות (← העדר שיקול דעת למבצע – הנחיה עד ל'רמת הבורג')
- מישהו שביצע בעבר נגישות, גם אם לא באופן מושלם, לפעמים לא יצטרך לשנות
- מי שלא ביצע את חובות העבר – יבצע כנדרש בבנין חדש (ברירת המחדל)

עיקרי התהליך שמסדירות תקנות בניין קיים



נגישות לבניין ציבורי חדש – תיקון לחוק התכנון והבניה ותקנותיו – פרק ה1א

- בניין ציבורי שבקשה להיתר לבנייתו או לשימוש בו הוגשה אחרי אוגוסט 2009
- החוק מחייב נגישות ואישור של מורשה נגישות מתו"ס בהתייעצות עם מורשה שירות להיתר בניה לבניין חדש – ציבורי, מגורים ומקום עבודה.
- בניין מגורים אחרי ספטמבר 2010 – 6 דירות חדשות ומעלה כולל תוספת (הירשפלד)



התאמות בנהלים



נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות
COMMISSION FOR EQUAL RIGHTS OF PERSONS WITH DISABILITIES
مفوضية مساواة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة



משרד המשפטים
MINISTRY OF JUSTICE | وزارة العدل



התאמות בנהלי, נוהגי, והליכי השירות



- לפי תקנות נגישות השירות יש להתאים כל נוהל, הליך או נוהג בשירות לאנשים עם מוגבלות על מנת:
 - לאפשר מתן שירות
 - שהשירות יהיה שוויוני וברמת איכות נוחות ובטיחות שניתנת לכלל הציבור
 - לאפשר נגישות לשירות לרבות על ידי קביעת הליכים פשוטים ובהירים לקבלת השירות

התאמות בנהלי, נוהגי, והליכי השירות



- איך עושים זאת?
- מיפוי השירותים הניתנים לקהל הרחב.
- ניתוח הפעילויות הכרוכות בצריכת השירות.
- איתור הקשיים בהם עלולים להיתקל אנשים עם מוגבלות במהלך צריכת השירות מבחינת עקרונות הרצף וההכלה.
- בדיקת פניות הציבור של אנשים עם מוגבלות.

התאמות בנהלי, נוהגי, והליכי השירות



• מתוך דיוני הכנסת, עו"ד גבי אדמון:

"זאת אולי התקנה המשמעותית ביותר בתקנות האלה משום שמרבית התאמות הנגישות שיינתנו בפועל בשטח לאחר שהתקנות האלה יכנסו לתוקף יהיו דרך התקנה הזאת. דהיינו, אדם שמגיע לקבל שירות ורואה שהשירות אינו נגיש – יוכל לפנות לפי התקנה הזאת לנותן השירות ולהגיד לו: הנהלים שלך, הפרוצדורה של מתן השירות אינה נגישה, תשנה את זה על מנת שאני אוכל לקבל את השירות. כל עוד ההתאמה שהוא מבקש היא סבירה – נותן השירות יצטרך לתת אותה".

דוגמא להתאמת נהלים



- שירות טלפוני מותנה בהקלדת סיסמא. סיסמא הנמסרת ללקוחות באופן אישי פנים אל פנים. לקוחות מסוימים מתקשים בשל מוגבלותם להגיע למשרדי נותן השירות כדי לקבל את הסיסמא ולכן אינם יכולים לקבל שירות טלפוני.
- נותן השירות צריך למצוא דרך שמתאימה לו כדי להסיר חסם זה, כגון: לבצע זיהוי טלפוני של הלקוח לפי נתונים הידועים רק לו ואז למסור לו את סיסמא בטלפון, או, לאפשר מסירת הסיסמא למיזם כוח מטעם הלקוח, או, להעביר ללקוח את הסיסמא באמצעות שליח.
- דוגמא נוספת – בקרן השתלמות נותנים מידע על הכספים ואפשרות לביצוע פעולות לאדם עצמו, מה ניתן לעשות כאשר יש לאדם מתורגמן לשפת הסימנים?

קבלת שירות ללא המתנה בתור



- מי שזכאי לשירות הוא מי שיש לו אישור מיוחד לכך בתעודת הנכה.
נותן השירות רשאי לדרוש מאדם עם מוגבלות להציג תעודת נכה תקפה המציינת את זכאותו להתאמת פטור מתור
- הרחבה לסוגים נוספים של מוגבלויות
- התאמה ולא הטבה / הקלה
- דילמות:
 - עם כמה אנשים זכאי לקבל את השירות?
 - אדם שמשמש בפטור לצורך עבודתו



אפשרות להסתייע בחיית שירות



- אדם המסתייע בחיית שירות זכאי להיכנס איתה למקום השירות, אם לא ניתן להכניס חיות למקום ע"פ החוק, על נותן השירות לדאוג למקום חלופי ראוי בו תמתין חיית השירות
- נעשית עבודה להסדרה – מיהי חיית שירות



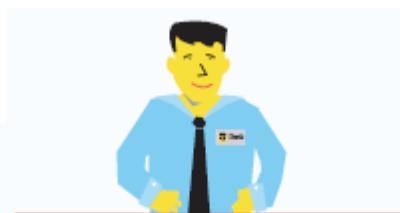
זכאות לנוכחות מלווה מטעם האדם עם המוגבלות



- כולל ראיון, פגישה, וועדה.
- פטור מתשלום עבור מלווה- הזכאות היא למי שיש פטור מתשלום למלווה בתעודת הנכה שלו
- הפטור הוא במקומות בהם כניסה כרוכה בתשלום כמו בריכה או גן חיות
- הפטור הוא לא במקומות בהם ניתן מושב, מקום או שירות אישי, כמו למשל בבית קולנוע או חדר במלון
- הפטור הוא גם כשהמלווה נהנה

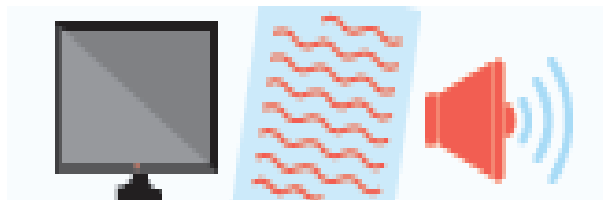


התאמות בשירות



- התאמות בנהלים של נותן השירות

- התאמות במקום מתן השירות



- מידע מותאם ודרכי התקשרות



- הדרכה לעובדים

- התאמות ייחודיות בשירותים מסוימים (בתי משפט, אירועים, סיורים מודרכים וכו')

התאמות במקום מתן השירות



נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות
COMMISSION FOR EQUAL RIGHTS OF PERSONS WITH DISABILITIES
مفوضية مساواة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة



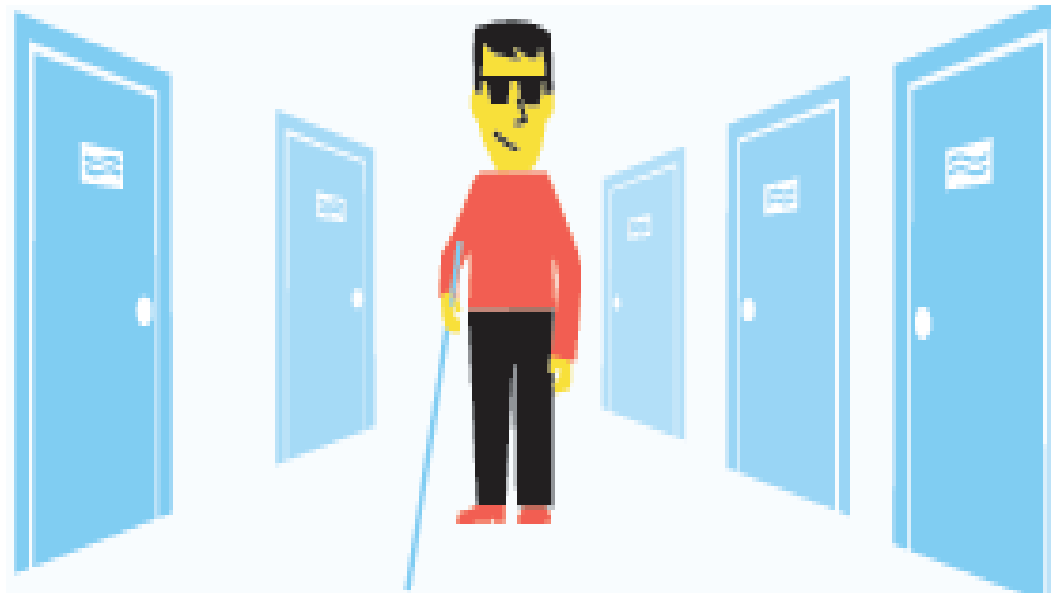
משרד המשפטים
MINISTRY OF JUSTICE | وزارة العدل



מעברים פנויים ונגישים



- המקום בו ניתן השירות צריך להיות רחב ופנוי מחפצים, הלובי המסדרונות חדר ההמתנה וחדר הקבלה.



מקומות ישיבה מותאמים



- במקום ההמתנה לשירות או כאשר מרחק ההליכה במקום עולה על 60 מטר צריכים להיות כסאות מותאמים ומקומות פנויים לכיסאות גלגלים
- כיסא מותאם הוא כיסא יציב בעל ארבע רגליים ושתי ידיות לתמיכה



שילוט ברור



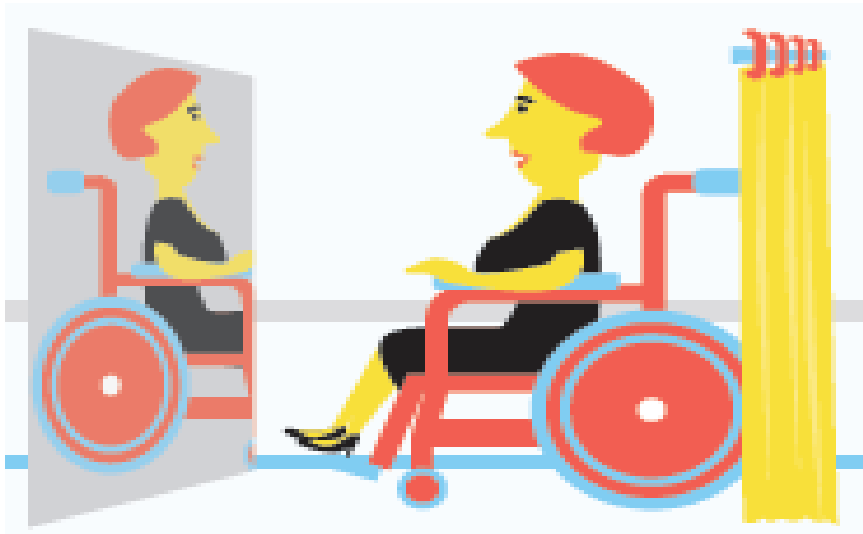
- השילוט צריך להיות ברור, באותיות גדולות ובצבע מנוגד בין הכתוב לבין הרקע.



התאמות בתאי מדידה



- במקום גדול שבו כחלק מהשירות מודדים או מחליפים בגדים, חייב להיות תא מדידה נגיש



עמדת שירות ומודיעין



- גובה 105 שמתאים לאדם בכיסא גלגלים
- מצוידת במערכת עזר לשמיעה
- מקום למילוי טפסים

מכונות למתן שירות אוטומטי

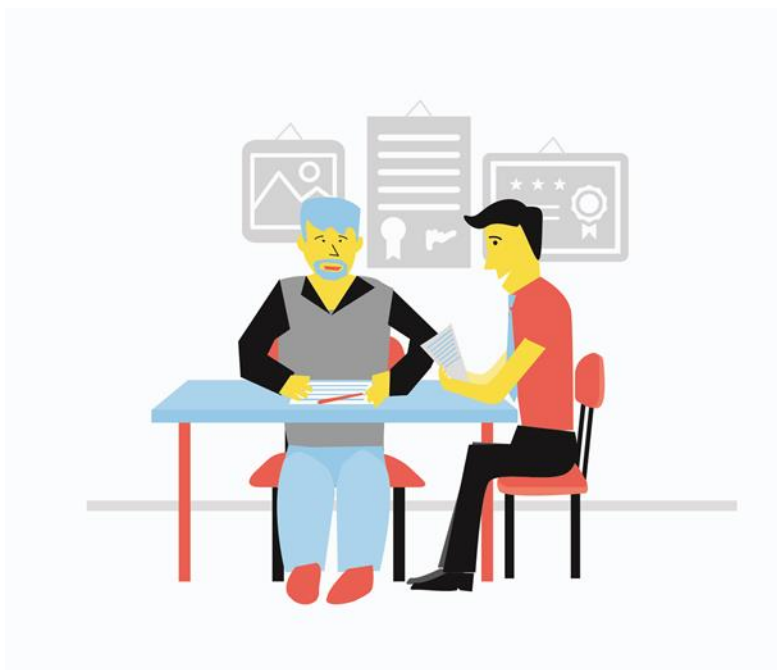


- אפשרות הגעה לאנשים המתניידים בעזרת כסאות גלגלים
- גודל אותיות וניגודיות של צבעים
- הנחיות לתפעול בכיתוב בשפה פשוטה ובמידע שמיעתי, לפי העניין
- משך זמן תגובה 60 שניות לפחות
- פטור אם לא היו בנמצא מכונות שניתן לרכוש או לייבא באופן סביר

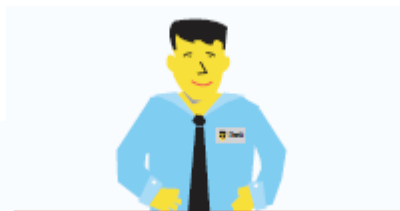
עזרה מנותן השירות במילוי טפסים, או בהפעלת עמדת שירות ממוחשבת



- ניתן לקבל מנותן השירות עזרה במילוי הטפסים, או בהפעלת עמדה ממוחשבת

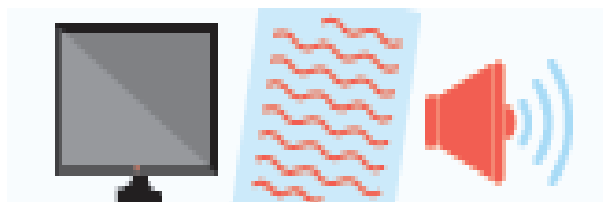


התאמות בשירות



- התאמות בנהלים של נותן השירות

- התאמות במקום מתן השירות



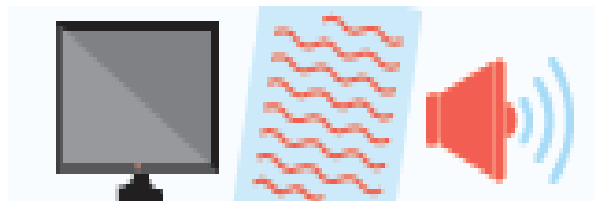
- מידע מותאם ודרכי התקשרות



- הדרכה לעובדים

- התאמות ייחודיות בשירותים מסוימים (בתי משפט, אירועים, סיורים מודרכים וכו')

מידע מותאם ודרכי התקשרות



נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות
COMMISSION FOR EQUAL RIGHTS OF PERSONS WITH DISABILITIES
مفوضية مساواة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة



משרד המשפטים
MINISTRY OF JUSTICE | وزارة العدل



מידע מותאם ודרכי התקשרות



**תקנה 29 - כאשר ניתן מידע על ידי נותן השירות, כללי או פרטני - קיימות חלופות שונות שנותן השירות יכול לספק בהתאם לאמצעים הטכנולוגיים העומדים לרשותו ובתנאי שגם היא עונה לצרכיו של מקבל השירות ושומרת על שוויון.
לדוגמא**

כתיבה או הקלטה של מידע שניתן בעל-פה

מידע כתוב בדפוס נגיש ובפישוט לשוני

קבלת מידע כתוב בקובץ מוקלט

קבלת מידע בקובץ המתאים לתכנת הקראה או המרה לברייל

קבלת המידע מודפס בברייל

בסיוע מערכת עזר לשמיעה או מערכת להגברת שמע אישית



התאמת דרכי תקשורת



הקראת מסמך על-ידי נותן השירות

תרגום השיחה לשפת סימנים (כאשר המידע מורכב, דורש התדיינות ממושכת ובכל חשיבות גבוהה לענייניו של האדם עם המוגבלות)

קבלת שירות באמצעות תקשורת תומכת חליפית

מידע בעל פה יינתן בשפה הולמת



חלופות



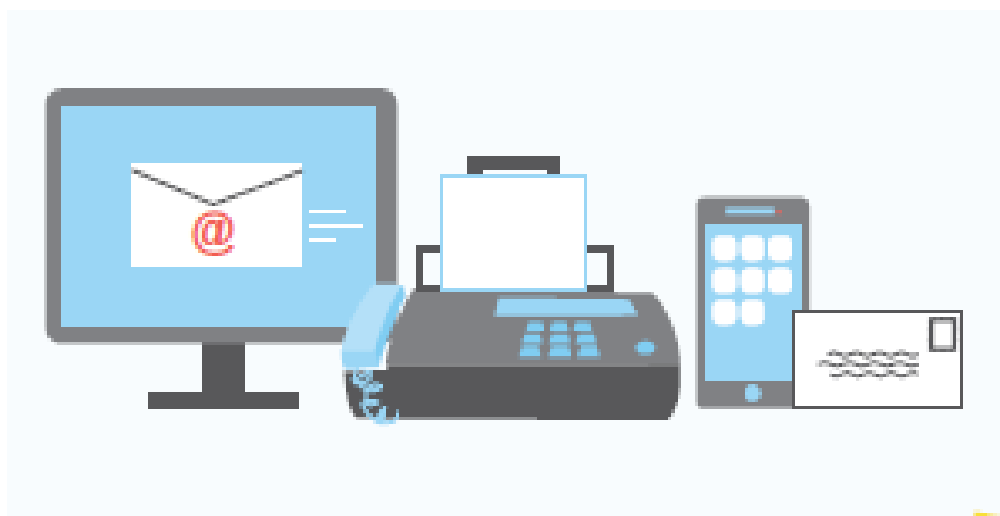
- התקנה מאפשרת **חלופות שונות** לכל מוגבלות. ההחלטה על מתן התאמה מסוימת היא של נותן השירות, תוך התייעצות עם האדם עם המוגבלות והתחשבות בעזרים הטכנולוגיים שברשותו.
- לדוגמא:
 - תוכנת תמלול לא תמיד מתאימה להרצאות, אדם חירש שלא יודע קרוא וכתוב או ששפת סימנים היא השפה העיקרית שלו – לא מתאים לו תמלול אלא רק שפת סימנים.
 - ניתן להשתמש בתרגום לשפת סימנים מרחוק
 - לא ניתן שאדם יתעקש על מתורגמן מסוים, אך צריך מתורגמן מיומן
 - אדם עיוור – אפשר להקריא / כתב ברייל / קובץ נגיש במחשב / קובץ MP3. צריך להתחשב באמצעים שברשותו ובסיטואציה (מסמכים מורכבים).

התאמת דרכי תקשורת (תקנה 32)



תקנה זו יותר בשימוש מתקנה 29.

- מתן שירות ומידע אודות השירות גם באמצעות: טלפון, פקס, מסרון, דואר, אינטרנט, דואר אלקטרוני או אמצעי דיגיטלי אחר שישנם אצל נותן השירות. כך יינתן מענה לכל סוגי המוגבלויות.
- מתן אפשרות ללקוחות לפנות בערוצים אלה.
- המלצה: ערוץ אחד לפחות בכתב וערוץ אחד לפחות שמיעתי
- דוגמא: שירותי בריאות





בתקנות מוגדר הפישוט הלשוני כהתאמת מידע כך שתוכנו יהיה ברור ומבנהו הלשוני פשוט, ואשר מתקיימים בו, ככל האפשר, כל אלה:

המידע מכיל את עיקרי הדברים בלבד.

המידע מועבר לפי רצף ברור ומסודר, כגון: סדר פעולות כרונולוגי, או תנאים ותוצאותיהם האפשריות.

המשפטים קצרים ופשוטים תחבירית.

נעשה שימוש מרבי באוצר מילים יומיומי ושכיח; שימוש מועט ככל האפשר בעגה מקצועית, מילים בשפות זרות שאינן בשימוש יומיומי, וניבים.

נעשה שימוש מועט בראשי תיבות ובקיצורים, לרבות קיצורי פנייה בלשון זכר ונקבה, כגון "יועצ/ת", "חלק/י".

בהתאם להקשר, נעשה שימוש מרבי בפעלים בצורת הפעיל ולא הסביל (כגון: "דני כתב את הספר" במקום "הספר נכתב על ידי דני").

נעשה שימוש בסמלול.

פישוט לשוני- דוגמא



י"ב שבט תשע"א, 1/ ינואר 2011

הודעה מנציבות השוויון לאנשים עם מוגבלות
אל אנשים עם מוגבלות בישראל

הנושא: פרסום הנגישות לתחבורה ציבורית



- החוק אומר שכל האנשים יכולים להשתמש בתחבורה הציבורית.
- תחבורה ציבורית כוללת: אוטובוס, רכבת ומוניות.
- הממשלה וארגונים נוספים משפרים את הנגישות של התחבורה הציבורית.
- יש שיפור בנגישות. יש עוד הרבה מה לעשות.



- בחודש הקרוב (**פברואר**), הארגונים יפרסמו מידע על הנגישות בתחבורה ציבורית.
- המידע על הנגישות יגיע אליכם דרך הרדיו והאינטרנט.
- הפרסום יזכיר לאנשים שהנושא של הנגישות חשוב.
- הפרסום יעזור לאנשים עם מוגבלות להשתמש בתחבורה הציבורית.



- הממשלה והארגונים השונים מבקשים:
- תשתמשו יותר בתחבורה הציבורית בחודש **פברואר**.
- תראו לאנשים ולנהגים שהנגישות לתחבורה הציבורית חשובה.
- תבדקו איפה יש בעיות עם הנגישות.

הארגונים מבקשים: תשתמשו בתחבורה הציבורית בשבוע הראשון של חודש פברואר



- בקרוב יהיה מוקד מיוחד.
- במוקד זה תוכלו לשאול שאלות בנושא הנגישות
- במוקד זה תוכלו לשמוע מה קורה בנושא הנגישות
- במוקד זה תוכלו לספר בעצמכם על הנגישות

אתרי אינטרנט



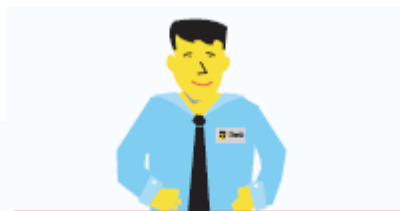
- הנגשה לפי תקן
- הנגשה לקורא מסך
- תפעול באמצעות מקלדת (ללא עכבר)
- נגישות מלאה מחויבת כיום בחוק
- יש פטורים לפי מחזור הכנסות, פטור מסיבה טכנולוגית
- דוגמא: ניירות ערך – שירות ציבורי, צד ג'.
- ייחודי לתחום זה: במצב של סטייה, חובה לפנות לחייב ולאפשר לתקן תוך 60 יום.

פרסום התאמות נגישות



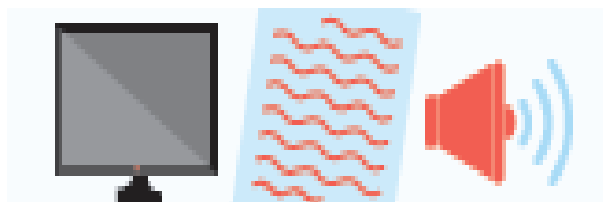
- מה לפרסם?
- התאמות הנגישות שבוצעו
- אמצעי ושירותי עזר
- דרכי הגשת בקשה לקבלת אמצעי עזר או שירות עזר המסופק לפי בקשה
- כיצד לפרסם?
- דרכי פרסום מקובלות,
- תוך מתן התאמות נגישות למידע
- אתר אינטרנט (אם קיים)

התאמות בשירות



- התאמות בנהלים של נותן השירות

- התאמות במקום מתן השירות



- מידע מותאם ודרכי התקשרות



- הדרכה לעובדים

- התאמות ייחודיות בשירותים מסוימים (בתי משפט, אירועים, סיורים מודרכים וכו')

הזרקה



- יידוע צוות העובדים בחובות על פי החוק – העדר הפליה, שירות שוויוני בסביבה מכילה – נותני שירות ומנהלים.
- הכשרת עובדים למתן שירות נגיש (סוגי מוגבלויות והתנהגות אליהם, תפעול טכני של הנגישות)
- התנסות חוויתית



התאמות ייחודיות לשירותים מסוימים

נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות
COMMISSION FOR EQUAL RIGHTS OF PERSONS WITH DISABILITIES
مفوضية مساواة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة



משרד המשפטים
MINISTRY OF JUSTICE | وزارة العدل



התאמות נגישות באירועים ציבוריים

- **בפרסום** אודות אירוע ציבורי כגון כנס, מופע או טקס, על המארגן לתת מידע על התאמות הנגישות שתהיינה באירוע ולמי לפנות כדי לבקש התאמות נגישות נוספות.

- לבקשת אדם עם מוגבלות, בנוסף לדרכי מסירת המידע הרגילות, יש לספק מידע על אודות האירוע באופן שיבטיח לו נגישות למידע ולקבלת השירות.



- **באירוע:**

- יש לספק **מערכת עזר לשמיעה**.

- תמלול

- אם אדם עם מוגבלות מבקש זאת - יש לספק **תרגום לשפת הסימנים**. יש לבקש תרגום לשפת הסימנים ממארגן האירוע זמן סביר מראש.

התאמות נגישות באירועים ציבוריים

- בהצגות, במופעים ובסרטים יש לשמור כרטיסים למושביו **מותאמים** ולמקומות ישיבה מיוחדים, למשל עבור אדם בכיסא גלגלים או עבור אדם עם כלב נחייה. כמו כן, יש לשמור מקום עבור המלווה ליד מקום הישיבה המיוחד.

- באירוע במקום ציבורי פתוח יש לייחד אזור ישיבה נגיש לאנשים עם מוגבלות בניידות והמלווים שלהם:

- **בזווית צפייה נוחה** או מעל משטח מוגבה באופן נגיש

- יש להתקין **דרך נגישה** אשר תקשר בין חניית הנכים לאזור הישיבה הנגיש, לשירותי הנכים הנגישים או למתקני השירותים היבילים המותאמים ולאזור מרכזי של האירוע



התאמות נגישות בפעילויות פנאי ובחוגים

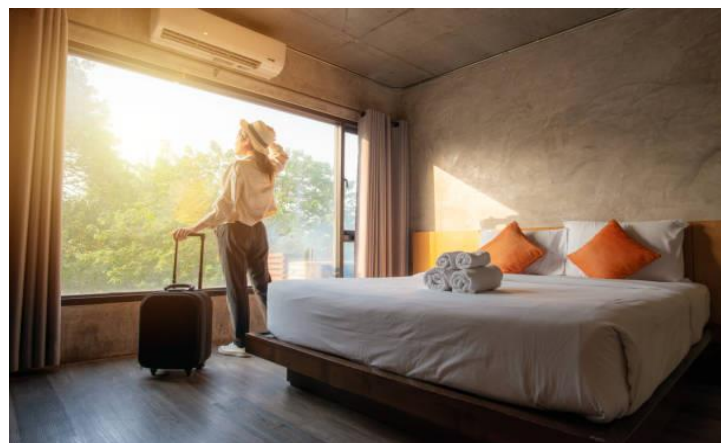
- ניתן לבקש התאמות נגישות בפעילות פנאי או בחוג המתקיימים לפחות פעם בשבוע לאורך זמן (כולל קייטנות).
- אם בפעילות ניתן **מידע בעל-פה**, ניתן לקבל אותו באחת מהדרכים הבאות לפחות: בכתב; באמצעות מערכת אישית להגברת שמע; באמצעות הקלטת המדריך; בשפה פשוטה.
- אם בפעילות ניתן **מידע בכתב**, ניתן לקבל אותו באחת מהדרכים הבאות: בדפוס נגיש; בהקלטה; בקובץ דיגיטלי; בשפה פשוטה.
- לשים לב – בית ספר או מקום אחר שבו מופעל **חוג** צריך להיות נגיש באופן מלא עד למקום בו מופעל החוג באופן הדרגתי עד לתום תקופת הביניים
- ההתאמות אינן חייבות להינתן **בחוגי ספורט או מחול**



התאמות ייחודיות בשירותים נוספים



- ועדות רפואיות
- בתי משפט ובתי דין
- סיורים מודרכים, מוזיאונים
- בתי מלון
- הכשרה, הדרכה ובחינות (לשכת עוה"ד)



- שירותי דת
- הסעדה

זמינות ותקינות התאמות הנגישות

- על נותן השירות לדאוג שהתאמות הנגישות יהיו זמינות בכל שעות מתן השירות. לדוגמא: בית שימוש נגיש, מעלון, מעלית, אמצעי עזר



אם יישאר לנו זמן...

נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות
COMMISSION FOR EQUAL RIGHTS OF PERSONS WITH DISABILITIES
مفوضية مساواة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة



משרד המשפטים
MINISTRY OF JUSTICE | وزارة العدل



נגישות מבני בתי ספר קיימים – עיקרים



בבניין המרכזי:

- פיר מעלית
- שני תאי שירותים
- הבטחת דרך נגישה

נגישות פרטנית ורישום מוקדם



- נגישות פרטנית לתלמיד לפי צרכיו:
- **התאמת השירות:** לדוגמא התאמות לימודיות ובמבחנים, התאמות בשפת סימנים לתלמידים והורים)
- **התאמה פיסיית:** כוללת, בין היתר, התקנת מעלית נגישה, תא שירותים נגיש, דרכי גישה, נגישות של מגרש ספורט ומתקנים, תקרות אקוסטיות, פסים מובילים לעיוורים, הצללה, וכל התאמה אחרת של המרחב הבנוי.
- **רישום מוקדם** – לפי חוזר מנכ"ל משרד החינוך, תלמיד או הורה הזקוק לנגישות פיסיית או חושית **רשאי** לדרוש להחל את תהליך הרישום 15 חודשים לפני תחילת הלימודים כלומר בחודש יוני בשנה שלפני תחילת הלימודים. הרישום המוקדם נועד לאפשר זמן סביר להתארגנות.
- פס"ד כרמיאל
- שפרעם (שלום, קריות) – האם ניתן לבקש מילד להרשם לבית ספר שאינו באזור הרישום כי הוא נגיש?

נגישות תחבורה ציבורית



נגישות בתחבורה ציבורית

- נגישות פיזית
- נגישות חושית
- נגישות כלי התחבורה
- נגישות השירות
- נגישות התחנות
- אוטובוסים עירוניים
- רכבות
- כלי שיט
- כלי טיס
- אוטובוסים בין עירוניים – נגישות חושית בלבד



**תביעות שהוגשו בנציבות:
- אי העלאה לאוטובוס
- אי פתיחת רמפה
- תובענה ייצוגית כריזה**