



נציבות  
שוויון זכויות  
לאנשים עם מוגבלות

מדינת ישראל  
משרד המשפטים  
נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות



# שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות מהן זכויותיך בקבלת שירות?



# תוכן העניינים

עמוד	תוכן
7	דבר שרת המשפטים
8	דבר מנכ"לית משרד המשפטים
10	דבר נציב שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות
12	על החוברת והשימוש בה
17	<b>פרק א': התאמות בנהלים של נותן השירות</b>
18	קבלת שירות בלי להמתין בתור
20	אפשרות להסתייע בחיית שירות
21	אפשרות להסתייע במלווה מטעם האדם עם המוגבלות
23	מלווה מטעם נותן השירות
24	עזרה מנותן השירות בהפעלת עמדת שירות ממוחשבת
25	עזרה מנותן השירות במילוי טפסים
26	עזרה מנותן השירות באיתור ונשיאה של מוצרים



נציבות  
שוויון זכויות  
לאנשים עם מוגבלות

הופק על ידי נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות  
משרד המשפטים.

אתר: [negishut.justice.gov.il](http://negishut.justice.gov.il)

דוא"ל: [pniotnez@justice.gov.il](mailto:pniotnez@justice.gov.il)

טלפון: 02-5088001, פקס: 02-6467596

כתיבה ועריכה:

ד"ר לירון נתן, גב' נעמה מזור, עו"ד ערן טמיר,  
עו"ד עירית שביב שני, גב' סיגל גרסטל

עיצוב גרפי ואיור:

מירון ששון



נדפס בדפוס אופסט טל, אוקטובר 2016.

קבלת מידע כתוב בקובץ מוקלט	42
קבלת מידע בקובץ המתאים לתוכנת הקראה או המרה לברייל	43
הקראת מסמך על-ידי נותן השירות	44
קבלת המידע מודפס בברייל	45
קבלת שירות באמצעות תקשורת תומכת חליפית	46
תרגום השיחה לשפת הסימנים	47
מתן שירות באמצעות טלפון, פקס, מסרון, דואר, אינטרנט, דואר אלקטרוני או אמצעי דיגיטלי אחר	48
<b>פרק ד': התאמות ייחודיות בשירותים מסוימים</b>	49
התאמות בוועדות רפואיות	50
התאמות נגישות באירועים ציבוריים	52
כתוביות ושפת סימנים בשידורי טלוויזיה	54

התאמות בנהלי שירות נוספים שאינם מפורטים בתקנות	27
<b>פרק ב': התאמות במקום מתן השירות</b>	29
עברים פנויים ונגישים	30
מקומות ישיבה מותאמים לאנשים עם מוגבלות בחדר המתנה ובמסדרון	31
שילוט ברור	32
כריזה בקול ברור	33
מערכות עזר לשמיעה בעמדות השירות	34
התאמות בתאי מדידה ובתאי החלפת בגדים	35
התאמות פיזיות בבניין בו ניתן השירות, בסביבתו ובדרך אליו	36
<b>פרק ג': מידע מותאם ודרכי התקשרות</b>	39
כתיבה או הקלטה של מידע שניתן בעל-פה	40
מידע כתוב בדפוס נגיש ובפישוט לשוני	41

## דבר שרת המשפטים

משרד המשפטים רואה חשיבות רבה בשמירה על זכויות אזרחי המדינה וקידומן. בהתאם לכך פועל המשרד לקידום זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות. החוק הישראלי קובע לפרטים כיצד יש להנגיש את המרחב ואת השירות כך שאנשים עם מוגבלות יוכלו ליטול חלק שווה במרחב הציבורי. אני מברכת על פעילות נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות במשרד המשפטים לקידום הנושא, ובנוסף יש חשיבות רבה לכך שכל אזרח יכיר את זכויותיו וידע לדרוש אותן.

אני מאמינה כי העשייה המשותפת תביא להנגשת המרחב בו כולנו חיים ותתרום להפיכתו למכיל ומיטיב עם כולנו.

בברכה,  
איילת שקד  
שרת המשפטים

56	התאמות נגישות בפעילויות פנאי ובחוגים
57	פרק ה': כיצד לדרוש את הזכויות המגיעות לך
60	טופס פנייה לנותן שירות לקראת קבלת שירות
61	טופס תלונה לנותן שירות לאחר קבלת שירות

## דבר מנכ"לית משרד המשפטים

משרד המשפטים ונציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות בתוכו, פועלים על מנת ליצור חברה שוויונית וסובלנית יותר.

נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות מקדמת את זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות באמצעות חקיקה, פעולות הסברה והדרכה וכן פעולות אכיפה, במטרה לאפשר לאנשים עם מוגבלות להשתלב בחברה הישראלית בכל תחומי החיים.

מלבד החשיבות שבנגישות השירות, קיימת חשיבות גבוהה להגברת המודעות לזכויות ולהסברה שלהן בצורה פשוטה וברורה. בחוברת זו תוכלו למצוא מגוון כלים שיעזרו לכם לממש את זכותכם בקבלת שירות נגיש. השירות הנגיש מסיר חסמים, מאפשר שוויון בקבלת שירותים והוא

מפתח להשתלבות אנשים עם מוגבלות.

אני מקווה כי חוברת זו תסייע בידכם, ומבקשת להודות לעובדי נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות על תרומתם החשובה להנגשת המידע על זכויות אנשים עם מוגבלות.

בברכה,  
אמי פלמור  
המנהלת הכללית,  
משרד המשפטים

אנשים עם מוגבלות בישראל יכולים היום ליהנות יותר מאי פעם משירות נגיש ולקבל את השירות בצורה מיטבית ובאופן מותאם. זוהי הזכות החוקית, והיא מאפשרת לכולנו להיות חלק מחברה אזרחית אחת.

חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, כמו גם האמנה הבינלאומית לזכויות אנשים עם מוגבלות, מבטיחים כי כל אדם עם מוגבלות ייהנה משוויון מלא ומהגנה על זכויותיו. על מנת לקיים זאת, הלכה למעשה, יש לפעול לתיקון החברה עצמה ולקידום שיח של זכויות. שירות נגיש הינו חלק משמעותי מאותן זכויות יסוד והדרך הנכונה להכלה חברתית.

מדובר בתחום חדש, שאינו מוכר מספיק, ולכולנו תפקיד חשוב בהפיכתו לחלק מהחיים הרגילים

של כל אחת ואחד מאיתנו. הכירו את זכויותיכם, בקשו לקבל שירות נגיש, ואם נתקלתם בבעיה אל תרימו ידיים - פנו לנותן השירות או לרכז הנגישות של המקום ובקשו ממנו לטפל בבעיה. לעיתים שירות לא נגיש נובע מחוסר הבנה של מה שנדרש, ולכולנו תפקיד חשוב בשינוי חברתי זה. נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות עומדת לשירותכם בהגשמת מטרה זו.

כולי תקווה כי תמצאו את החוברת הזו שימושית עבורכם ושהיא תסייע לכם לרכוש כלים לקבלת שירות מותאם, נגיש וחסר מגבלות.

בברכה,  
אברמי טורם  
נציב שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות  
משרד המשפטים

## על החוברת והשימוש בה

שלום רב,

כאשר באים לקבל שירות מגורם ציבורי או פרטי - במשרד ממשלתי, בביטוח לאומי, בעירייה, בבנק, בקניון ובכל מקום אחר - השירות צריך להיות נגיש לאנשים עם מוגבלות. השירות צריך להיות נגיש גם כאשר הוא ניתן בטלפון, באינטרנט או בכל אמצעי אחר. זאת כדי שגם אדם עם מוגבלות יוכל להגיע בנוחות ובביטחון אל נותן השירות ולקבל ממנו שירות איכותי ושוויוני, כמו שמקבל כל אדם ללא מוגבלות.

לכן צריכה להיות במקום נגישות פיזית הכוללת חניה נגישה, דרך נגישה אל הבניין ובתוך הבניין, מעלית או רמפה אם יש בדרך מדרגות, בתי שימוש מותאמים ושילוט ברור המכוון אל מוקדי השירות.

כמו כן, התחבורה הציבורית אל מקום מתן השירות צריכה להיות נגישה גם עבור אנשים עם מוגבלות.

בנוסף לכל אלה, אדם עם מוגבלות זכאי לקבל שירות המותאם לצרכים שלו. לכן נותן השירות צריך להנגיש את השירות שהוא נותן, לספק התאמות נגישות ולהדריך את העובדים לתת שירות מתאים ונגיש.

חוברת זו מתארת התאמות בשירות להן זכאי אדם עם מוגבלות. החוברת אינה מהווה תחליף לייעוץ משפטי, ואינה כוללת את כל הזכויות ואת כל התנאים לקבלתן. למידע נוסף ניתן לפנות לאתר "מרכז המידע לנגישות" של נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, בכתובת:

[negishut.justice.gov.il](http://negishut.justice.gov.il)

## ◀ מהן התאמות נגישות בשירות?

התאמות נגישות הן שינויים שיש לערוך באופן שבו ניתן השירות, כדי שאדם עם מוגבלות יוכל לקבל שירות כמו כל אדם אחר ללא מוגבלות. דוגמאות להתאמות נגישות בשירות הן: תרגום לשפת הסימנים, מתן מידע בשפה פשוטה, התקנת מערכת עזר לשמיעה בעמדת שירות, מידע מודפס בכתב ברייל, מעברים פנויים מחפצים העלולים להפריע לתנועה ועוד.

**חוברת זו מתארת את ההתאמות בשירות להן זכאי אדם עם מוגבלות.**

## ◀ איך ניתן לקבל את ההתאמות?

חלק מההתאמות, חייב נותן השירות לספק מראש. חלק מההתאמות צריך לבקש. לדוגמה, שילוט ברור המסייע בהתמצאות חייב להיות במקום, אך

תרגום לכתב ברייל יש לבקש.

**בחוברת מצוין אלו התאמות נגישות בשירות צריך לבקש, ומתי לבקש אותן.**

## ◀ כיצד לבקש את ההתאמות?

בסוף החוברת ניתן למצוא הסבר והצעות איך לבקש התאמות נגישות באופן שמכבד את המבקש ומביא את נותן השירות לפעולה.



## פרק א' התאמות בנהלים של נותן השירות

לנותני שירות יש נהלים שבהתאם להם ניתן השירות. לדוגמה, נוהל לפיו לראיון נכנס רק האדם שהוזמן לראיון ואסור לאף אדם אחר להיכנס איתו או נוהל לפיו יש לעמוד בתור כדי לקבל שירות. נהלים אלה עלולים לחסום את השירות עבור חלק מציבור האנשים עם מוגבלות. פרק זה עוסק בהתאמות שעל נותני השירות לעשות בנהלים, כדי לאפשר לאנשים עם מוגבלות לקבל את השירות.

## קבלת שירות בלי להמתין בתור

אם יש תור כדי לקבל שירות, נותן השירות צריך לספק את השירות בלא המתנה בתור לאדם עם מוגבלות שיש לו תעודת נכה מהסוג המפורט בהמשך או למלווה שלו. נותן השירות רשאי לדרוש מאדם עם מוגבלות להציג תעודת נכה תקפה המציינת את זכאותו להתאמת פטור מתור. תעודת נכה זו היא אחת מאלה:

1. תעודת נכה שהנפיק המוסד לביטוח לאומי לאדם עם מוגבלות שכלית, נפשית, או אדם על הספקטרום האוטיסטי, שנקבעה לו נכות רפואית בשיעור 50 אחוזים או יותר בתחומים אלה.

2. תעודת נכה שהנפיק המוסד לביטוח לאומי לילד נכה עם מוגבלות שכלית, נפשית, או ילד על הספקטרום האוטיסטי, לפי חוק הביטוח הלאומי.

3. תעודת נכה שהנפיק האגף לשיקום במשרד הביטחון, לאדם המקבל תגמול לפי חוק הנכים, שהוא אדם עם מוגבלות נפשית או שכלית, ושנקבעה לו נכות רפואית בשיעור 50 אחוזים או יותר.

שימו לב! יש להציג את התעודה ולבקש מנותן השירות לקבל את השירות בלא המתנה בתור.

ההתאמה אינה תקפה בתור שהמתנה בו היא במכונית, כגון בכניסה לגן לאומי או בתחנת דלק.



## אפשרות להסתייע במלווה מעם האדם עם המוגבלות

אדם עם מוגבלות הנעזר במלווה, רשאי להיכנס  
איתו לכל מקום בו ניתן השירות, כולל לראיון,  
לפגישה ולוועדה.

אם הכניסה למקום כרוכה בתשלום, כגון,  
בריכה או גן חיות, אין צורך לשלם עבור המלווה,  
אם לאדם הנעזר במלווה יש אחת מתעודות הנכה  
האלה:

1. תעודת נכה שהנפיק המוסד לביטוח לאומי  
לאדם עם מוגבלות שכלית, נפשית, או אדם על  
הספקטרום האוטיסטי, שנקבעה לו נכות רפואית  
בשיעור 50 אחוזים או יותר בתחומים אלה או  
שהוא מקבל קצבת שירותים מיוחדים (שר"מ) או  
סיעוד.
2. תעודת נכה שהנפיק המוסד לביטוח לאומי לילד  
נכה עם מוגבלות שכלית, נפשית, או ילד על

## אפשרות להסתייע בחיית שירות

אדם המסתייע בחיית שירות זכאי להיכנס איתה  
למקום השירות, למשל למסעדה או לסניף בנק.

אם אין זה כלב נחייה, אלא חיה אחרת, ייתכן  
שיתבקש להציג תעודה או סימן המעידים כי זוהי  
חיית שירות.

אם לא ניתן להכניס חיות למקום על פי חוק, על  
נותן השירות לדאוג למקום חלופי ראוי, בו תמתין  
חיית השירות.



## מלווה מטעם נותן השירות

במקום שניתן בו שירות של משרד ממשלתי או של רשות מקומית, שבו יש יותר מקומה אחת, ומספר החדרים שבהם ניתן השירות עולה על עשרה, ניתן לבקש מנותן השירות מלווה שיעזור בהתמצאות והגעה למקום המתאים כדי לקבל שירות.

◀ שימו לב! כדי לקבל מלווה מטעם נותן השירות, יש לבקש זאת ממנו זמן סביר מראש.

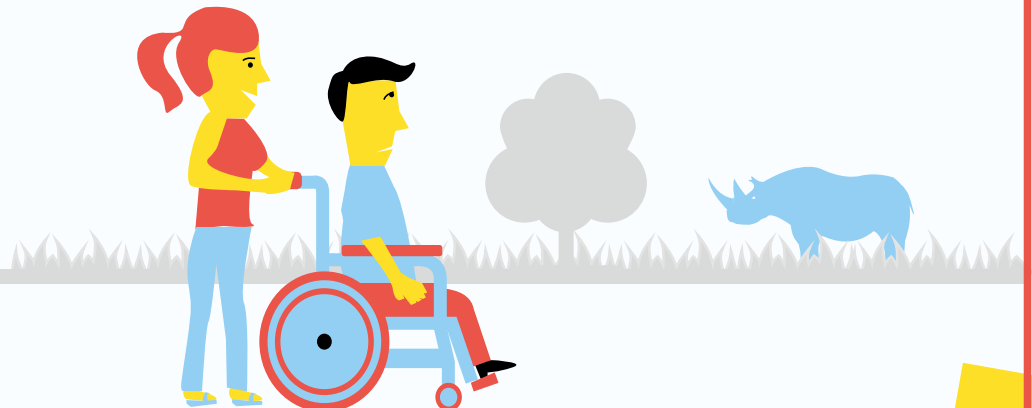


הספקטרום האוטיסטי, לפי חוק הביטוח הלאומי.

3. תעודת נכה שהנפיק האגף לשיקום במשרד הביטחון, לאדם המקבל תגמול לפי חוק הנכים, שהוא אדם עם מוגבלות נפשית או שכלית, ושנקבעה לו נכות רפואית בשיעור 50 אחוזים או יותר.

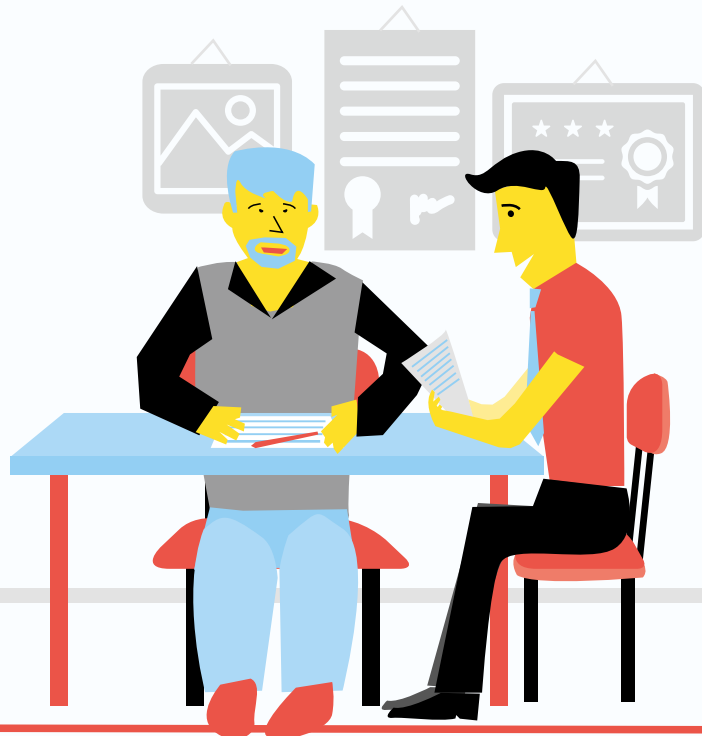
בנוסף, נותן השירות יכול לדרוש תשלום עבור מלווה של ילדים מתחת לגיל 12.

◀ שימו לב! נותן השירות יכול לדרוש תשלום עבור המלווה אם ניתן מושב, מקום או שירות אישי, כמו למשל בבית קולנוע או חדר במלון.



## עזרה מנותן השירות במילוי טפסים

ניתן לקבל מנותן השירות עזרה במילוי הטפסים.  
◀ שימו לב! יש לבקש את עזרת נותן השירות  
במילוי הטפסים.



## עזרה מנותן השירות בהפעלת עמדת שירות ממוחשבת

אם השירות ניתן בעמדה ממוחשבת ועולה קושי  
בהפעלתה, ניתן לקבל עזרה מנותן השירות.  
◀ שימו לב! יש לבקש את עזרת נותן השירות  
בהפעלת עמדה ממוחשבת.



## התאמות בנהלי שירות נוספים שאינם מפורטים בתקנות

בנוסף להתאמות בנהלים שתוארו אשר מוזכרים בתקנות, ייתכנו נהלי שירות נוספים אותם קובע נותן השירות, ואשר מקשים על אנשים עם מוגבלות לקבל את השירות. לכן על נותן השירות לבצע התאמה בנהלי השירות שלו, גם אם אינם מוזכרים בתקנות, כדי שאנשים עם מוגבלות יוכלו לקבל את השירות באופן שוויוני, נוח, איכותי ובטיחותי.

לדוגמה, אדם עם שתל שבלול או קוצב לב אינו יכול לעבור במגנומטר בבדיקת הביטחוני שבכניסה למקום. אף שנוהל הבדיקה במגנומטר אינו מוזכר בתקנות, על נותן השירות להתאים את הנהלים כך שניתן יהיה לבדוק אדם זה ידנית.

## עזרה מנותן השירות באיתור ונשיאה של מוצרים

ניתן לקבל עזרה מנותן שירות בעת עריכת קניות, כאשר מתעורר קושי במציאת מוצר, בהפעלת מתקן, בקריאת הכתוב על מוצר או בנשיאת מוצרים לקופה.

◀ שימו לב! יש לבקש את עזרת נותן השירות בעת עריכת הקניות.





פרק ב'

## התאמות במקום מתן השירות

יש התאמות שעל נותן השירות לבצע בבניין שבו ניתן השירות. לדוגמה, התקנת מעליות ורמפות, חנייה נגישה, בתי שימוש נגישים ועוד. בנוסף להתאמות אלה יש התאמות שיש לערוך במקום שבו ניתן השירות, כגון שילוט מתאים. פרק זה מציג את ההתאמות במקום שבו ניתן השירות.

## מקומות ישיבה מותאמים לאנשים עם מוגבלות בחדר המתנה ובמסדרון

במקום ההמתנה לשירות צריכים להיות כיסאות מותאמים לאנשים עם מוגבלות וכן מקומות פנויים לאנשים המשתמשים בכיסא גלגלים.

כאשר מרחק ההליכה במקום עולה על 60 מטרים, צריכים להיות כיסאות מותאמים למנוחה לאורך הדרך.

כיסא מותאם הוא כיסא שאפשר להתיישב עליו ולקום ממנו בנוחות, בעצמאות ובבטיחות. הוא יציב, בעל ארבע רגליים ושתי ידיים לתמיכה ולמשען לידיים.



## מעברים פנויים ונגישים

על מנת שניתן יהיה לנוע בחופשיות ובבטיחות, נותן השירות צריך לדאוג שהמקום בו ניתן השירות יהיה רחב ופנוי מחפצים. לדוגמה, הלובי של הבניין, המסדרונות, חדר המתנה וחדר קבלה, צריכים להיות רחבים מספיק ופנויים מחפצים כגון עציצים, כסאות או ארגזים החוסמים את התנועה. זאת כדי שלא יפריעו לתנועה של אדם בכיסא גלגלים או אדם הנעזר במלווה ולא יהוו מכשול עבור אדם המשתמש באמצעי עזר כמקל נחייה.



## כריזה בקול ברור

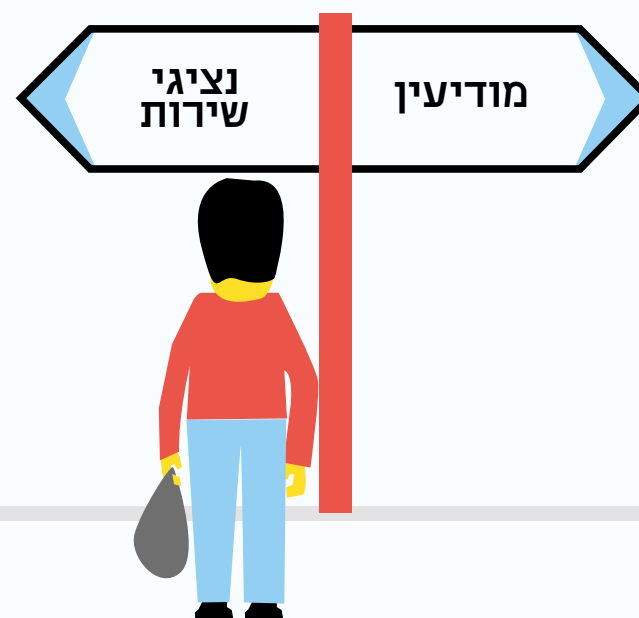
בחלק מהמקומות ישנה מערכת כריזה המודיעה על המספר בתור או מספקת הנחיות ומידע. כדי שניתן יהיה להבין את מה שנאמר, הדיבור במערכת הכריזה צריך להיות ברור ובלי מוזיקת רקע.

המידע הניתן על-ידי מערכת הכריזה צריך להיות גם כתוב על מסך, ברוב המקומות.



## שילוט ברור

שילוט מתאים צריך להימצא במקום בו ניתן השירות כדי שניתן יהיה להתמצא במקום ולמצוא בקלות את החדר או את עמדת השירות אליהם יש להגיע. השילוט צריך לכוון לפחות אל: חניה נגישה, כניסה נגישה, עמדת מודיעין, מעלית, רמפה, מדרגות ובתי שימוש. השילוט צריך להיות ברור, באותיות גדולות ובצבע מנוגד בין הכתוב לבין הרקע.



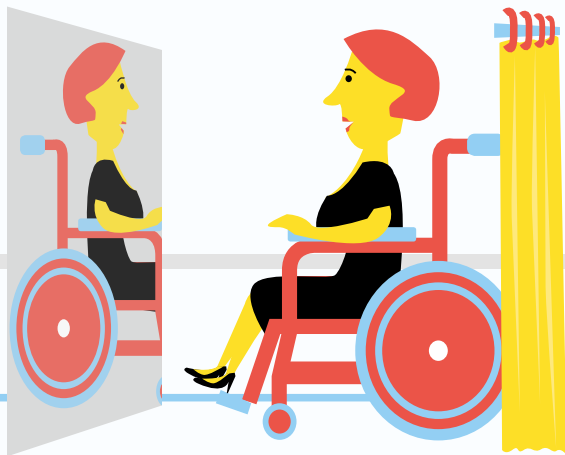
## התאמות בתאי מדידה ובתאי החלפת בגדים

חייב להיות תא מדידה אחד לפחות נגיש במקום גדול שבו כחלק מהשירות מודדים בגדים או מחליפים אותם, כגון בחנות בגדים גדולה או בחדר כושר. בתוך

התא הנגיש צריכים להיות:

- שטח חופשי לסיבוב לאדם המשתמש בכיסא גלגלים.
- מושב מותאם.
- מראה ברוחב 50 ס"מ לפחות, ובגובה שבין 175-45 ס"מ מהרצפה.

התא ייתחם באמצעות וילון או מחיצות או שילוב שלהם. אם מותקנת בתא דלת, היא תהייה כמו דלתות לתאי שירותים נגישים.



## מערכות עזר לשמיעה בעמדות השירות

בעמדת שירות אחת לפחות במקום גדול למתן שירות, צריכה להיות מותקנת מערכת עזר לשמיעה.

אם העמדה ללא מחיצה או עם מחיצה חלקית בין נותן השירות למקבל השירות, על מערכת העזר להיות מסוג לולאת השראה, הכוללת מיקרופון חיצוני ואפשרות חיבור לאוזניות.

אם יש בעמדה מחיצה שלמה בין נותן השירות לבין מקבל השירות, מערכת העזר צריכה להיות מערכת שמע דו כיוונית, הכוללת מיקרופון ורמקול בשני צידי המחיצה. כמו כן, צריכה להימצא לולאת השראה ואפשרות חיבור לאוזניות.

כל עמדה עם מערכת עזר לשמיעה צריכה להיות מסומנת בסמל זה:



## התאמות פיזיות בבניין בו ניתן השירות, בסביבתו ובדרך אליו

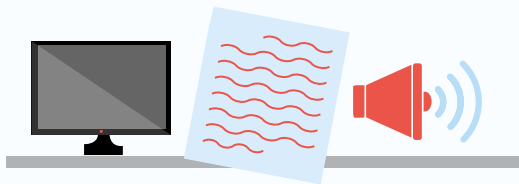
כדי שניתן יהיה להגיע לבניין בו ניתן השירות ולקבל בו את השירות, נדרש נותן השירות לדאוג להתאמות פיזיות בבניין ובסביבתו:

- **כניסה נגישה**, שבה נכנס רוב הציבור.
- **דרך נגישה** אל הכניסה לבניין המאפשרת ניידות קלה ובטוחה של אנשים עם מוגבלות בתנועה ועם מוגבלות בראייה.
- **חניות נגישות** ברוחב מתאים המאפשר כניסה ויציאה נוחות מכלי הרכב.
- **בית שימוש נגיש** בגודל מתאים ופנוי מחפצים, המאפשר לאדם עם מוגבלות תנועה המסתייע בכסא גלגלים או באביזר עזר וכן לאדם הנעזר במלווה, לנוע ולהסתובב. בבית השימוש הנגיש צריכה להיות אסלה מותאמת וכן ברז וכיור בגובה מתאים.

• **רמפות ומעליות** המאפשרות לנוע בקלות בין מפלסים וקומות.

• **תחבורה ציבורית נגישה** המאפשרת לאדם עם מוגבלות תנועה להיכנס לכלי התחבורה בנוחות ובביטחון (למשל, נהג אוטובוס המקרב את האוטובוס לשפת המדרכה) וכוללת, בין היתר, כריזה ושילוט המציגים את התחנות.





פרק ג'

## מידע מותאם ודרכי התקשרות

נותני שירות מספקים פעמים רבות מידע בעל-פה או בכתב. אם מתעורר קושי לשמוע, לראות או להבין את המידע, על נותן השירות לספק התאמה. לדוגמה, אם קשה להבין או לזכור מידע שנמסר בעל-פה, ניתן לקבל את המידע בכתב. אם יש קושי לקרוא מידע כתוב, ניתן לקבל את המידע מוקלט. בעמודים הבאים מפורט כיצד ניתן לקבל את המידע באופן נגיש.

### ◀ חשוב לדעת!

קיימות חלופות שונות שנותן שירות יכול לספק. לכן, ייתכן כי אדם עם מוגבלות יבקש התאמה מסוימת, אך נותן השירות יכול לספק לו התאמה אחרת, בתנאי שגם היא עונה על צרכיו. נותן השירות צריך לקבל את ההחלטה לאחר שיחה עם האדם עם המוגבלות ובחינת האמצעים הטכנולוגיים שברשות נותן השירות. לדוגמה, במקום לספק מסמך בדפוס נגיש, יספק נותן השירות את המידע בקובץ מוקלט. זאת בתנאי שהתאמה זו הולמת את צרכיו של מקבל השירות ושומרת על שוויון.

## כתיבה או הקלטה של מידע שניתן בעל-פה

נותן השירות מספק פעמים רבות מידע בעל-פה. אם מתעורר קושי לשמוע, להבין או לזכור את המידע או לעקוב אחריו, ניתן לבקש מנותן השירות לכתוב את הדברים על דף או במחשב. ניתן גם לבקש מנותן השירות את המידע מוקלט. אם מתעורר קושי להבין את המידע, ניתן לקבל אותו בפישוט לשוני.

נותן השירות אינו חייב לספק בפישוט לשוני מידע המנוסח בלשון משפטית כגון חוקים או בשפה מקצועית כגון דוחות מדעיים.

◀ שימו לב! יש לבקש מנותן השירות כתיבה או הקלטה וכן פישוט לשוני של המידע הניתן בעל-פה.

נותן השירות צריך לספק את ההקלטה תוך זמן סביר, אך לא יותר משלושה שבועות לאחר הגשת הבקשה.

## מידע כתוב בדפוס נגיש ובפישוט לשוני

אם נותן השירות מספק מידע מודפס, לדוגמה עלון או הסכם, ומתעורר קושי לקרוא אותו, ניתן לבקש לקבל אותו בדפוס נגיש. כלומר, באותיות גדולות וברורות, בגוון הנוגד את גוון הרקע וללא קישוטים. אם מתעורר קושי להבין את המידע ניתן לקבל אותו בפישוט לשוני.

נותן השירות אינו חייב לספק בפישוט לשוני מידע המנוסח בלשון משפטית כגון חוקים או בשפה מקצועית כגון דוחות מדעיים.

◀ שימו לב! יש לבקש מנותן השירות את המידע בדפוס נגיש ובפישוט לשוני.



## קבלת מידע בקובץ המתאים לתוכנת הקראה או המרה לברייל

## קבלת מידע כתוב בקובץ מוקלט

אם עולה קושי לקרוא מסמך, אפשר לקבל קובץ דיגיטלי של המסמך שניתן להקראה באמצעות תוכנת הקראה או באמצעות המרה לברייל.

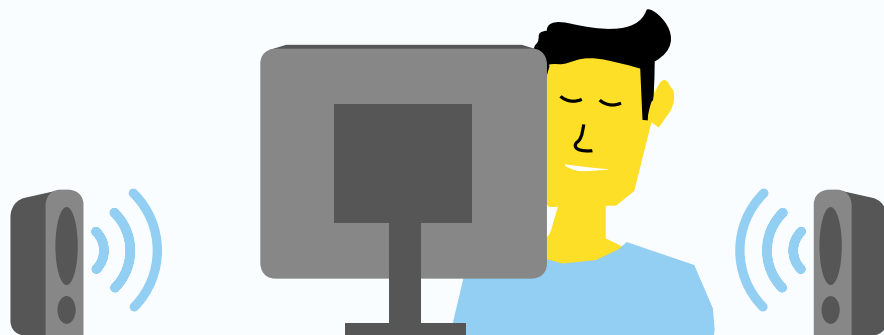
◀ שימו לב! יש לבקש קובץ כזה מנותן השירות.

נותן השירות צריך לספק את הקובץ תוך זמן סביר, אך לא יותר משלושה שבועות לאחר הגשת הבקשה.

כאשר עולה קושי לקרוא או להבין מסמך, ניתן לקבל אותו מוקלט ולשמוע אותו באמצעות מחשב או נגן.

◀ שימו לב! יש לבקש מנותן השירות הקלטה של המסמך.

נותן השירות צריך לספק את ההקלטה תוך זמן סביר, אך לא יותר משלושה שבועות לאחר הגשת הבקשה.

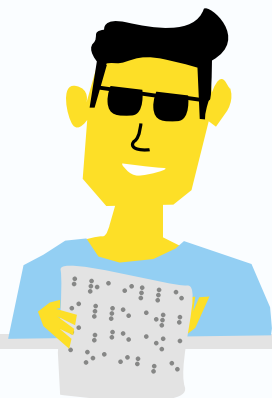


## קבלת המידע מודפס בברייל

ניתן לבקש מידע כתוב על אודות השירות או מידע  
כתוב הניתן כחלק מהשירות - בכתב ברייל.

◀ שימו לב! יש לבקש מנותן השירות את המידע  
בכתב ברייל.

נותן השירות צריך לספק את המסמך בכתב ברייל תוך  
זמן סביר, אך לא יותר משלושה שבועות לאחר הגשת  
הבקשה.



## הקראת מסמך על-ידי נותן השירות

אם יש צורך לקרוא מסמך כדי לקבל שירות,  
ניתן לבקש מנותן השירות להקריא אותו במקום.  
אם המסמך ארוך יותר משלושה עמודים ונותן  
השירות אינו יכול להקריא אותו במקום, עליו  
לקבוע לכך זמן תוך שבוע.

◀ שימו לב! יש לבקש מנותן השירות להקריא  
את המסמך.



## תרגום השיחה לשפת הסימנים

על נותן השירות לספק מתרגם לשפת סימנים מטעמו,  
אם המידע מורכב, השיחה ארוכה והנושא חשוב  
במיוחד. לדוגמה, כאשר מדובר בשירות כספי או  
בשירות משפטי.

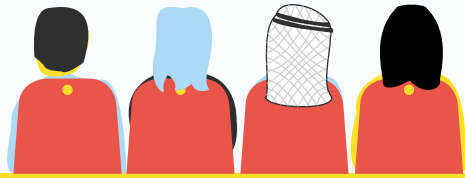
◀ שימו לב! יש לבקש מנותן השירות מתרגם לשפת  
הסימנים זמן סביר מראש.



## קבלת שירות באמצעות תקשורת תומכת חליפית

כאשר ניתן שירות לאנשים המשתמשים  
בתקשורת תומכת חליפית, כמו לוח תקשורת,  
נותן השירות צריך לספק את המידע באמצעות  
שימוש בתקשורת התומכת החליפית של מקבל  
השירות.





פרק ד'

## התאמות ייחודיות בשירותים מסוימים

החוברת מפרטת את הזכויות לרוב התאמות הנגישות בשירות. אולם קיימות מספר התאמות נגישות נוספות הייחודיות לשירותים מסוימים, כגון: התאמות באינטרנט, בתערוכות, בספריות, במוסדות דת, בשירותי רווחה, בבתי מלון ובשירותי הסעות והשכרת רכב. כמו כן, בעתיד תכנסנה לתוקף תקנות העוסקות בהתאמות בשירותי רפואה ובריאות. קוראים המעוניינים לקרוא עוד מוזמנים לגלוש לאתר "מרכז המידע לנגישות" של נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות בכתובת: [negishut.justice.gov.il](http://negishut.justice.gov.il)

בפרק זה נפרט את ההתאמות הייחודיות במספר שירותים בלבד: בועדות רפואיות, באירועים ציבוריים, בשידורי טלוויזיה ובפעילויות פנאי וחוגים.

## מתן שירות באמצעות טלפון, פקס, מסרון, דואר, אינטרנט, דואר אלקטרוני או אמצעי דיגיטלי אחר

ניתן לקבל שירות ומידע על אודות השירות גם באמצעות: טלפון, פקסימיליה, מסרון (אס אם אס), דואר, דואר אלקטרוני או אמצעי דיגיטלי אחר. זאת בתנאי שיש לנותן השירות את האמצעים הללו ובהתאם לאופי השירות.

◀ שימו לב! יש לבקש מנותן השירות לקבל את השירות באחד מאמצעים אלה.



## התאמות בוועדות רפואיות

- בדיון בוועדה רפואית בכל הגופים דוגמת ביטוח לאומי או משרד הבריאות, אדם עם מוגבלות זכאי לקבל התאמות שונות אשר יאפשרו לו להבין את הנעשה בדיון, להשתתף בדיון ולהבין את ההחלטות המתקבלות בו. התאמות אלה כוללות בין היתר:
  - תמלול, תרגום לשפת הסימנים או מערכת עזר לשמיעה.
  - הסבר בשפה פשוטה של המסמכים שבהם דנים, של הנאמר בדיון, ושל ההחלטות שמתקבלות בו.
  - אפשרות להקליט את הדיון.
  - אפשרות להקשיב להערות מוקלטות שהוכנו מראש.
  - אפשרות לקבל זמן נוסף במהלך הדיון להתייעצות של האדם עם המוגבלות עם מי שמייצג אותו בדיון.

- תיאור בעל-פה של אולם הדיונים, הצגת הנוכחים בדיון ומקום ישיבתם.
  - התאמת אורך הדיון ליכולת האדם עם המוגבלות.
  - אפשרות להכניס מלווה שיסביר את המתרחש בדיון.
  - הסתייעות בכל אמצעי עזר שהאדם עושה בו שימוש בדרך כלל, כגון תקשורת תומכת חלופית או שפת סימנים במגע.
- בעת הזימון לוועדה, על הרשות המזמנת להודיע על הזכות לקבל התאמות, לפרט את ההתאמות האפשריות, לתת הסבר על הדיון הצפוי, ולציין כי זכותו של האדם המוזמן להביא מלווה מטעמו.
- ◀ **שימו לב! את הבקשה להתאמות יש להגיש זמן סביר לפני הדיון בוועדה.**

## התאמות נגישות באירועים ציבוריים

### בפרסום אודות האירוע:

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.

### באירוע:

באירוע יש לספק מערכת עזר לשמיעה.

באירוע גדול שהוא בעיקר מילולי כגון הצגה, על מארגן האירוע לספק תמלול כתוב על מסך אלקטרוני. אם יש מספר מופעים זהים בחודש, לא חייב להיות תמלול בכולם.

אם אדם עם מוגבלות מבקש זאת - יש לספק תרגום לשפת הסימנים.

בחלק מהאירועים כגון סרט, אירוע שנערך במקום קטן, או מופע רחוב מזדמן, אין חובה לספק התאמות אלה.

שימו לב! יש לבקש תרגום לשפת הסימנים ממארגן האירוע זמן סביר מראש.

בהצגות, במופעים ובסרטים יש לשמור כרטיסים למושבים 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.



## כתוביות ושפת סימנים בשידורי טלוויזיה

סימנים, או להפנות להודעות החירום שמשודרת על ידי רשות השידור או על ידי תאגיד השידור הציבורי.

את המידע לגבי התכניות המלוות בכתוביות ניתן למצוא בלוחות המשרדים של ערוצי הטלוויזיה.

גוף המשרד טלוויזיה צריך לתרגם לשפת סימנים לפחות 5 אחוזים מהתכניות.

בתכניות טלוויזיה בעברית או בערבית צריכות להיות כתוביות, כולל תכניות בשידור חי.

בערוצי לוויין ובערוצי כבלים צריכות להיות כתוביות בערוצים מרכזיים ובחלק אחר מהערוצים באחוז מסוים של התכניות.

בערוצי הילדים צריכות להיות כתוביות בחצי מהתכניות המוקלטות המדובבות לעברית ולערבית.

הכתוביות יכולות להיות גלויות לכלל הציבור או לפי בחירה של הצופה. הן צריכות להיות זמינות לכלל הציבור ואין לגבות עליהן תשלום.

כל הודעת חירום שמשודרת על ידי רשות השידור או על ידי תאגיד השידור הציבורי תהיה מלווה בכתוביות ובתרגום לשפת הסימנים. הערוצים האחרים יכולים להוסיף כתוביות ושפת



## התאמות נגישות בפעילויות פנאי ובחוגים

ניתן לבקש התאמות נגישות בפעילות פנאי או בחוג המתקיימים לפחות פעם בשבוע לאורך זמן.

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.

**חשוב לדעת! ההתאמות אינן ניתנות בחוגי ספורט או מחול.**



## פרק ה' כיצד לדרוש את הזכויות המגיעות לך?

כדי למצות את הזכויות המגיעות לך, חשוב לדעת מהן הזכויות שמגיעות לך, מהן ההתאמות החשובות ביותר עבורך, וכיצד לדרוש אותן באופן מועיל. על מנת לדרוש באופן מועיל את ההתאמות והזכויות יש להסביר איזה שירות רוצים לקבל, לתאר את הקושי בקבלתו ולומר מהי ההתאמה הנדרשת כדי לקבל את השירות.

על מנת להתכונן, אנו מציעים לפעול באופן הבא:

1. לעבור על הזכויות השונות.
2. לרשום מה צריך לבקש:

מה עלי לבקש מנותן השירות	ההתאמות להן אזדקק

לשם כך מצורף טופס, שניתן לפנות באמצעותו לנותן השירות.

אם לא מתקבל מענה מתאים, נשמח לסייע לכם - הנכם מוזמנים לפנות למחלקת פניות הציבור של נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות בדוא"ל [pniotnez@justice.gov.il](mailto:pniotnez@justice.gov.il), בטלפון 02-5088001, ובפקס 02-6467596. אם פניתם לנותן השירות באמצעות הטופס, אנא צרפו אותו ואת תשובת נותן השירות לפנייתכם. כמו כן אתם מוזמנים להיות איתנו בקשר באמצעות דף הפייסבוק של נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.



הזכות שלך לקבל שירות מותאם היא חובתו של נותן השירות. על נותן השירות לפרסם את התאמות הנגישות בשירות שביצע. ניתן לבקש את ההתאמות מנותן השירות בעל פה במקום השירות, בפקס, בטלפון, בדואר אלקטרוני או באמצעות טופס שצורף בסוף החוברת לנוחותכם. חשוב לציין כי ישנן התאמות רבות שלא צריך לבקש מראש.

אם אין את ההתאמה שצריך בשירות או במבנה או שלא מוכנים לתת לך אותה - יש מה לעשות:

לכל גוף גדול מעל 25 עובדים שנותן שירות לציבור כמו בנק, משרד ממשלתי, או רשות מקומית צריך להיות רכז נגישות. שם רכז הנגישות והדרך ליצור איתו קשר צריכים להופיע באתר האינטרנט של נותן השירות. במקרה של בעיה או קושי ניתן לפנות לרכז הנגישות ולבקש ממנו לטפל בבעיה. אם אין חובה למנות רכז נגישות או שהוא לא יכול לטפל בעניין, ניתן לפנות למנהל בדרישה לספק את התאמת הנגישות הדרושה.

## כופס תלונה לנותן שירות לאחר קבלת שירות

לכבוד: \_\_\_\_\_  
שלום רב,  
בתאריך \_\_\_\_\_ בשעה \_\_\_\_\_  
במקום (כתובת) \_\_\_\_\_  
באתי לקבל מכם שירות. השירות המבוקש היה:

בקבלת השירות נתקלתי בבעיה הבאה: \_\_\_\_\_

כדי לקבל שירות אצלכם נדרשת התאמת  
הנגישות הבאה: \_\_\_\_\_

אודה על טיפול מתאים ועל עדכוני,

בברכה,

שם: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

דוא"ל: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

## כופס פנייה לנותן שירות לקראת קבלת שירות

לכבוד: \_\_\_\_\_  
שלום רב,  
בתאריך \_\_\_\_\_ בשעה \_\_\_\_\_  
במקום (כתובת) \_\_\_\_\_  
אבוא לקבל מכם שירות. השירות המבוקש הוא:

בקבלת השירות אני עלול להיתקל בבעיה הבאה: \_\_\_\_\_

כדי לקבל שירות אצלכם אבקש את התאמת  
הנגישות הבאה: \_\_\_\_\_

אודה על טיפול מתאים ועל עדכוני,

בברכה,

שם: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

דוא"ל: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

## כופס תלונה לנותן שירות לאחר קבלת שירות

לכבוד: \_\_\_\_\_  
שלום רב,  
בתאריך \_\_\_\_\_ בשעה \_\_\_\_\_  
במקום (כתובת) \_\_\_\_\_  
באתי לקבל מכם שירות. השירות המבוקש היה:

בקבלת השירות נתקלתי בבעיה הבאה: \_\_\_\_\_

כדי לקבל שירות אצלכם נדרשת התאמת  
הנגישות הבאה: \_\_\_\_\_

אודה על טיפול מתאים ועל עדכוני,

בברכה,

שם: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

דוא"ל: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

## כופס פנייה לנותן שירות לקראת קבלת שירות

לכבוד: \_\_\_\_\_  
שלום רב,  
בתאריך \_\_\_\_\_ בשעה \_\_\_\_\_  
במקום (כתובת) \_\_\_\_\_  
אבוא לקבל מכם שירות. השירות המבוקש הוא:

בקבלת השירות אני עלול להיתקל בבעיה הבאה: \_\_\_\_\_

כדי לקבל שירות אצלכם אבקש את התאמת  
הנגישות הבאה: \_\_\_\_\_

אודה על טיפול מתאים ועל עדכוני,

בברכה,

שם: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

דוא"ל: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_



נציבות  
שוויון זכויות  
לאנשים עם מוגבלות

נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות,  
משרד המשפטים  
רחוב צאלח א-דין 29, ירושלים  
[negishut.justice.gov.il](http://negishut.justice.gov.il)  
טלפון: 02-5088000

