

אגף:	הנדסה
נוהל מס':	701
מהדורה:	1 מתאריך: 20/02/2023
עמוד	1 מתוך 3 עמודים

שם הנוהל: נוהל נגישות השירות
אחראי הנוהל: מנהלת מחלקת נגישות
לידיעת: כלל עובדי העירייה

1. כללי

1.1 בהתאם חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח – 1998, ובהתאם לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013 העירייה נדרשת לתת מענה לכלל האוכלוסייה.

2. המטרה

2.1 לפרט את אופן מתן שירות לאדם עם מוגבלות ואת האמצעים למתן השירות לצרכיו על פי הנדרש בתקנות החוק.

3. להלן הנחיות נגישות השירות בכתב תחומי השירות:

תחום	התאמה	הפעולה	האמצעים	אחראי
מידע ושירות לתושב	התאמת הנגשת מידע: נדרש למסור לכלל הציבור באופן פרטני בכתב או בעל פה , טפסים , חוברות, עליונים, פרסומים, מכתבים והודעות ומידע שנמסר בטלפון. מוקד עירוני – התאמות נגישות למערכת ניתוב שיחות טלפון	יימסר לבקשת אדם עם מוגבלויות באופן שיבטיח לו נגישות למידע ולקבלת השירות דרך דפוס נגיש תוך פישוט לשוני, קובץ קול (ע"פ תקנות עד 3 שבועות הנגשה), קובץ דיגיטלי, הקראה, בכתב בריל, מערכת עזר קבועה או נידת לשמיעה, שירות שפת הסימנים.	הנגשה של מסמך WORD באופן עצמאי, ע"י לחיצה על קובץ < אפשרויות < נגישות < סימון V במקומות הרלוונטיים < אישור. (לא כולל מסמך עם טבלאות). כמו כן, לאחר הנגשת המסמך יופיע בתחתית סימון כי המסמך נגיש:	כל גורם בעירייה. לתשומת ליבכם, קובץ PDF מונגש רק כאשר קובץ ה WORD מונגש במקור.
פרסום / דוברות	התאמת הנגשה: כאשר אנו נדרשים לפרסום	כל גורם עירוני אשר פונה לגורם מקצוע להכנת קבצים, מודעות לפרסום יש לדרוש ממנו לתת	כל מידע שמועלה לאתר העירייה (כולל לפייסבוק) צריך להיות מונגש, בהתאם להתאמות הנגישות	דובר העירייה

	בשירותי האינטרנט תשע"ג 2013.	קבצים מוגשים על פי דרישות תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013.	קבצים שונים באתר ובעיתונות, יש לוודא שהמסמכים שצריכים לפרסם הם מסמכים נגישים.	
על נותן השירות. איפיון נגישות במערכות הנתבים של המוקד ושל יתר המחלקות בעת יציאה למכרז תקשורת מרוכז + מחלקת מחשוב		יש לדאוג לבדוק את המענה הטלפוני על פי דרישות תקנה 33. התאמות נגישות למערכת ניתוב שיחות טלפון. נדרש: הקלטה, בשפה פשוטה ובקצב איטי, בלא מוסיקת רקע, שתושמע עם תחילת מסירת המידע המוקלט ובכל השפות שניתן בהן המידע לכלל הציבור(לפי צורך). הפניה אל מוקדן שניתן עם תחילת מסירת המידע המוקלט (לפי צורך). סעיף 32. מתן שירות באמצעות טלפון, פקסימיליה, מסרון, דואר, אינטרנט דואר אלקטרוני או אמצעי דיגיטלי אחר.	התאמת הנגשת השיחות טלפון	שירות לתושב
בכל מבנה הנותן שירות		שביל גישה מהכביש עד לעמדה אמור להיות מותאם לכיסא גלגלים ומערכת עזר. כמו כן יש לדאוג ללולאת השראה אשר מאפשרת מתן שירות בשמע מוגבר עם אזניה ייעודית ומיקרופון לנותן השירות.	התאמות נגישות לעמדת קבלת קהל	שירות לתושב / קבלת קהל
מארגני הטקס או האירוע / מרכז קהילתי דובר העירייה (פרסום)	לפי התקנות	לפי התקנות	חובה לבצע התאמות נגישות באירועים (למעט אירועים פטורים ככתוב בנוהל), יש לפרסם את ההתאמות שבוצעו	אירועים וטקסים

	מעלית לבניין, רמפה, לולאת השראה	הנגשת חדרי הישיבות בהם מתקיימים האירועים, פרסום הסדרי נגישות	התאמות נגישות בדיונים וישיבות של הרשות	אספות ודיונים ציבוריים
עוזר מנכ"ל העירייה - מול חברת התמלול	תמלול פרוטוקולים באמצעות ספק			פרוטוקולים על פי חובת פרסום
מרכז קהילתי	לפי התקנות	לפי התקנות	התאמת נגישות בהקרנת סרטי קולנוע, בשירותי הספקת כרטיסים, פעילויות פנאי וחוגים	חוגים ופנאי
מרכז קהילתי - ספרייה	ישנה לולאת השראה בספרייה וכן הספרייה נגישה לכיסא גלגלים לרבות חניה.	לפי התקנות	התאמת נגישות	ספריות
מנהלת משאבי אנוש, מחלקת נגישות			התאמת נגישות בשירותי הדרכה והכשרה, מידע ממוחשב, עמדת מחשב נגישה, שירותי עזר, פרסום ההתאמות לעובדים, ידוע צוות העובדים בחובות על פי חוק, הכשרת עובדים למתן שירות לאנשים עם מוגבלות.	הדרכות לעובדי הרשות בנושא הנגשת שירות

4. במידה ונדרשות התאמות מיוחדות או לכל שאלה בנושא ניתן לפנות לרכזת הנגישות.
5. מצ"ב תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג- 2013 :

https://www.gov.il/he/departments/legalInfo/service_accessibility_regulations