



02/11/2014

מידע לעובד בדבר חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

וכללי התנהגות נאותים כלפי אנשים עם מוגבלות

עובד יקר,

- חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות נחקק בשנת 1998. מטרת החוק היא להגן על כבודו וחירותו של אדם עם מוגבלות, ולעגן את זכותו להשתתפות שוויונית ופעילה בחברה בכל תחומי החיים.
- החוק מטיל עלינו את החובה לספק מענה הולם לצרכיו המיוחדים של אדם עם מוגבלות באופן שיאפשר לו לחיות את חייו בעצמאות מרבית, בפרטיות ובכבוד, תוך מיצוי מלוא יכולתו.
- נגישות היא אחת התנאים הבסיסיים הנדרשים כדי שאנשים עם מוגבלות יוכלו להיות נוכחים ושותפים במרחב הציבורי. החוק מחולל מהפיכה אדירה בישראל בכך שהוא דורש נגישות בכל המקומות וכל השירותים הניתנים לציבור בין אם הם ציבוריים או פרטיים ובין אם הם ניתנים בתשלום או בחינם.
- נגישות היא התאמה של הסביבה הפיזית והאנושית ליכולותיהם הפיזיות, החושיות, הרגשיות והשכליות של אנשים עם מוגבלות, כך שיוכלו לתפקד בה באופן מלא.
- בנוסף להנגשת המשרד עלינו גם להביא את הבשורה לציבור האנשים עם מוגבלות. ולידע אותם בדבר זכותם לשוויון ולנגישות.



המושג נגישות מוגדר בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות התשנ"ח כ: "אפשרות הגעה למקום, תנועה והתמצאות בו, שימוש והנאה משירות, קבלת מידע הניתן או המופק במסגרת מקום או שירות או בקשר אליהם, שימוש במתקניהם והשתתפות בתכניות ובפעילויות המתקיימות בהם, והכול באופן שוויוני, מכובד, עצמאי ובטיחותי" (חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, סעיף 19 א')



- במשרדנו מתבצעות פעולות מתקדמות להנגשת השירות שלנו, והמקום בו הוא ניתן: המבנה, הריהוט והאביזרים מונגשים בהדרגה, וכמו כן מונגשים אופני מתן המידע והשירות האנושי. חלק מפעולות אלה הינו דף מידע זה, לגבי אופני מתן השירות לאנשים עם מוגבלות.

קיימים סוגים שונים של מוגבלות, ולכל סוג ישנן מספר התאמות המאפשרות לאדם עם מוגבלות לקבל שירות שוויוני.



מהם כללי ההתנהגות הנאותים לאנשים עם מוגבלות?

בשירות פנים אל פנים

- דברו ישירות אל האדם עם מוגבלות, בגובה העיניים. הוא הלקוח שלכם, ולא המלווה או המתרגם.





מדינת ישראל
משרד הרווחה והשירותים החברתיים
לשכת סמנכ"ל בכיר (שירותי שיקום)



- הקפידו על כלי כתיבה זמינים כדי שתוכלו לכתוב למי שמתקשה לשמוע או לזכור, וכדי שאדם המתקשה בדיבור לכתוב לכם.



- אפשרו קדימות בתור לאנשים עם מוגבלות, לפי בקשתם .
ניתן לבקש תעודה.

- בקשו את רשותו של האדם עם מוגבלות לפני שנוגעים בו, בחיית השירות שלו או באביזר העזר שלו.

- על הפנים שלכם להיות מוארים וגלויים ,



כך שאדם עם מוגבלות יוכל לקרוא את שפתיכם ואת הבעות הפנים.

- מערכת העזר לשמיעה צריכה לפעול כל הזמן. יש להימנע מרעשי רקע, על מנת שאדם עם מוגבלות יוכל להתרכז לשמוע באופן מיטבי .
- לבקשת אדם עם מוגבלות, הציעו מסמך בדפוס נגיש: בגופן פשוט שגודלו 16-22, הנייר אינו מבריק ואין בו קישוטי רקע, וגוון האותיות והספרות נוגד את גוון הרקע, או מסמך בכתב ברייל.
- לבקשת אדם עם מוגבלות, הציעו מסמך בפישוט לשוני: מסמך בו המידע מכיל את עיקרי הדברים בלבד ובסדר הגיוני; נעשה שימוש במילים יומיומיות, ללא ראשי תיבות וקיצורים, ובתמונות (סמלולים); הוא מורכב ממשפטים קצרים ובמידת האפשר נעשה שימוש בפעלים אקטיביים (למשל: דני כתב את הספר, במקום הספר נכתב על ידי דני).
- לבקשת אדם עם מוגבלות, עזרו במילוי טופס .
- אם המידע מורכב ודורש שיחה ממושכת, ואדם עם מוגבלות מבקש זאת מראש, עליכם להזמין תרגום לשפת סימנים



מדינת ישראל
משרד הרווחה והשירותים החברתיים
לשכת סמנכ"ל בכיר (שירותי שיקום)



מענה טלפוני

- במענה טלפוני ישיר: דברו ברור ובקצב לא מהיר; היעזרו בשאלות או בחזרה על דברי הלקוח על מנת לוודא שהבנתם והמנעו משימוש ברמקול.
- במענה אוטומטי לטלפון הקליטו הודעה ברורה, והשתדלו לאפשר העברה למוקדן אנושי עם תחילת השיחה.

ערוצי שירות נוספים

- תנו שירות בכל ערוץ אפשרי: פנים אל פנים, בדואר, בדו"אל, ברשת, בפקס, טלפונית, במסרונים וכיוצא באלה.

אנו פונים אליך להתגייס לשיפור הנגישות במשרד הרווחה והשירותים החברתיים, להיות מודע לקיום אנשים עם מוגבלות, לצרכיהם ולזכויותיהם ולפעול למתן שירות שוויוני ומכבד לכלל אזרחי המדינה.



ד"ר שלמה אלישר

מירי מאיר שטטמן

מרכז נגישות השירות במשרד

ממונת שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

משרד הרווחה

משרד הרווחה