



13 באוקטובר 2013
מס' 6229

לכבוד
בעלי ומנהלי מלונות,
מנהלי משאבי אנוש,
מנהלי הדרכה

א.ג.נ.,

הנדון: תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013

א. בהמשך לחוזרים ששלחנו לכם בעבר, ברצוננו לעדכנכם, כי תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תכנסנה לתוקף ב: 25.10.13 (מצ"ב ק"ת: 7240).
זאת בהמשך לתקנות נגישות מבנים קיימים שנכנסו לתוקף ב-22.6.12 ולגביהן שלחנו לכם כבר הנחיות ועדכונים.

ב. המלונות בישראל נכנסים להגדרה המופיעה בחוק למקום ציבורי ועל כן צריכים לעמוד בדרישות החוק והתקנות המותקנות מכוחו.

ג. תקנות הנגישות לשירות כוללות התייחסות להתאמת הנהלים, ההליכים והפרקטיקות הנהוגים **במתן השירות** כך שיתאימו לצרכיהם של אנשים עם מוגבלות, לרבות אספקת אמצעי עזר ושירותי עזר אשר נדרשים לשם מתן השירות:

- ✓ הנגשת דלפקי הקבלה והשירות או חלק מהם לאדם עם מוגבלות בניידות והתקנת מערכת עזר לשמיעה מסוג לולאת השראה לאדם עם מוגבלות בשמיעה.
- ✓ ערכות עזר לשמיעה לאורחי המלון עם מוגבלות בשמיעה (נקבע עפ"י מספר חדרי המלון).
- ✓ לוו עפ"י בקשת אדם עם מוגבלות בראייה מהכניסה למלון עד לקבלה/למעלית/ ולכל אחת מהפונקציות במלון.
- ✓ שמירת מקום חנייה לנכים.
- ✓ התאמות בשילוט – הפיכתו לשילוט מישושי וניגודי כולל שילוט הכוונה ומספרי החדרים.
- ✓ התאמות במקומות המתנה ומושבים עבור אנשים עם מוגבלות בניידות.
- ✓ התאמות במכוונות למתן שירות אוטומטי.
- ✓ התאמות בשירותי טלפון הציבורי.
- ✓ התאמות נגישות למידע: עפ"י המוגבלויות השונות יש לספק לפי דרישות האדם עם מוגבלות מידע על השירות: חוברות מידע, עלונים ופרסומים, מכתבים והודעות באחד או יותר מהאמצעים הבאים:

בדפוס נגיש, בהקלטה (DVD /CD), בקבצים דיגיטליים (PDF/ Plain Text), באמצעות הקראה, בכתב ברייל, בפשוט לשוני, באמצעות תרגום לשפת הסימנים ועוד.

- ✓ התאמות בריהוט של היחידות המיוחדות במלונות.
- ✓ הנגשת אתר האינטרנט
- ✓ התאמות במערכת ניתוב שיחות טלפון
- ✓ מתן שירות בטלפון / SMS / דואר ודואר אלקטרוני
- ✓ התאמות בשירותי אירועים בפני קהל
- ✓ התאמות בשירותי הסעדה (תפריטים/נגישות במזנונים/מושבים ושולחנות מותאמים)
- ✓ ידוע הציבור בביצוע ההתאמות ופרסום התאמות הנגישות שבוצעו בשירות

✓ **כמו כן כוללות התקנות פרק ה' בהכשרת עובדים, הכנת תוכנית הדרכה מאושרת ע"י מורשה לנגישות השירות ומינוי רכז נגישות**

ד. לוח הזמנים של תקנות אלו קצר יותר מאשר של תקנות המבנים ומתפרסם בהדרגה עד 1.11.17.

עד 25.4.2014 (6 חודשים מיום התחילה) יש לבצע בדיקה בדבר קיומן של ההתאמות הנדרשות עפ"י טופס של נציבות השוויון. מי שמספק שירות ב-5 מקומות ציבוריים או יותר יכין בנוסף גם רשימה של המקומות הציבוריים שיש לבצע בהם התאמות.

עפ"י הבדיקות תבוצענה ההתאמות בהדרגה: התאמות הנהלים בארגון ופרסום ההתאמות: עד 1.7.14, מרבית שאר ההתאמות עד ל-1.11.15. את ההתאמות הנוגעות לריהוט היחידות המיוחדות ואת שמירת היחידות לאדם עם מוגבלות יש לבצע עד 1.11.17, אולם אם ביום 25.10.13 יש כבר במלון יחידות אכסון מיוחדות, יש לבצע התאמות אלו עד יום 22.6.15.

ה. לוח הזמנים לגבי הכשרת עובדים: עד שנה מיום תחילת התקנות (25.10.14) - ידוע העובדים בחובות עפ"י החוק והכשרתם למתן שירות לאנשים עם מוגבלות (בדפוס או באמצעים דיגיטליים כגון סרטי הדרכה או לומדות -עפ"י הנדרש בתקנות) ועד ל-3 שנים (25.10.16) לגבי העברת כל העובדים שתפקידם לספק שירות שירות לציבור בהתנסות חווייתית (נדרש במקומות המעסיקים מעל 25 עובדים) לגבי עובדים חדשים – יודרכו עם כניסתם לעבודה ולא יאוחר מ-3 חודשים מיום תחילת העבודה.

ו. מכיוון שהתקנות מורכבות ביותר וגם משום שעפ"י חוק רישוי עסקים נדרש אישור של מורשה נגישות שירות (בנוסף לאישור של מורשה נגישות מבנים), אנו ממליצים להיעזר במורשה נגישות שירות. מצ"ב קישור לרשימת מורשים באתר משרד הכלכלה:

<http://www.moital.gov.il/cmstamat/search.aspx?q=%D7%A0%D7%92%D7%99%D7%A9%D7%95%D7%AA%20%D7%A9%D7%99%D7%A8%D7%95%D7%AA>

ז. כמו כן, מצ"ב קישור לאתר נציבות השוויון במשרד המשפטים, שם ניתן למצוא את טפסי הבדיקה וחומר נוסף :

<http://index.justice.gov.il/Units/NetzivutShivyon/MercazHameidaLenegishut/Pages/default.aspx>

ח. ניתן למצוא באתר האינטרנט של ההתאחדות : www.melonaim.org
✓ "חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח – 1988"
✓ "תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות למקום ציבורי שהוא בניין קיים) התשע"ב- 2011
✓ תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013

ט. המרכז לקידום מקצועי של ההתאחדות בשיתוף עם עמותת "נגישות ישראל" עורכים ב-19.11.2013 יום עיון בנוגע לתקנות הנגישות. אנו ממליצים למנכ"לים, מנהלי משאבי אנוש, מנהלי הדרכה ומנהלי אחזקה להשתתף ביום עיון זה.

י. האמור בחוזר זה אינו מחליף את הוראות החוק, אשר הן הקובעות, וכל סתירה בין חוזר זה לחוק- הוראות החוק הן הקובעות.

בכבוד רב,

פנינה בן-דוד
המחלקה הכלכלית

העתק: נשיאות ההתאחדות
ראובן אלקס, יו"ר ועדת כלכלה
שמואל צוראל, מנכ"ל
רומי גורודיסקי, סמנכ"ל

לוט : תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות),
התשע"ג-2013