



נוהל מתן שירות נגיש

6. סיוע במילוי טפסים

מותנית קבלת שירות במילוי טפסים בכתב יד, בהקלדה או במסך מגע במקום שניתן בו השירות, העירייה (נותני השירות) תספק סיוע במילוי הטפסים, על פי בקשתו של אדם עם מוגבלות אשר עקב מוגבלותו אינו יכול לכתוב או להקליד, לפי העניין.

7. נוהלי פינוי בחירום

העירייה התאימה את נוהלי הפינוי והחילוץ בחירום הקיימים במקום שניתן בו השירות, כדי להבטיח שפינויים של אנשים עם מוגבלות ייעשה במהירות, בנוחות ובבטיחות ותוך שמירה על כבודו של האדם.

8. פטור מתשלום למלווה של אדם עם מוגבלות במקומות ציבוריים מסוימים

הרשות המקומית שנותנת שירות, לא תגבה ממלווה של אדם עם מוגבלות תשלום בעד הכניסה למקום הציבורי והנאה מן השירות הניתן בו, בכפוף למפורט להלן באתר העירייה.

9. פרסום התאמות נגישות למקום ציבורי שאינו בניין - אתר משחקים

הרשות המקומית הנגישה ומפרסמת את כל אתרי המשחקים הנגישים.

10. התאמות נגישות למידע

מידע הנמסר לכלל הציבור ומידע הנמסר באופן פרטני, על אודות כל שירות ציבורי וכחלק ממנו, בכתב או בעל פה, לרבות בטפסים, חוברות מידע עלונים ופרסומים הניתנים לכלל הציבור או לחלק בלתי מסוים ממנו, מכתבים והודעות, וכן מידע הנמסר אמצעות הטלפון, למעט פרסומות, ולמעט מידע המסופק באמצעות האינטרנט שבוצעו בו התאמות לפי תקנות התאמות נגישות לשירות ולגבי אותן התאמות בלבד, יימסר לבקשת אדם עם מוגבלות, באופן שיבטיח לו נגישות למידע ולקבלת השירות. נותן שירות יספק את המידע באמצעות התאמות נגישות אלה:

(1) דפוס או כתב יד, לרבות כתיבה במחשב.

(2) דפוס נגיש.

(3) דפוס נגיש תוך שימוש בפישוט לשוני בעיצוב ברור ובסמלול לפי העניין ולפי אופי המידע.

(4) קובץ קול (כגון: mp3).

(5) בקובץ קול כאמור בפסקה (4) תוך שימוש בפישוט לשוני בתוך זמן סביר לפי העניין, אך לא יאוחר משלושה שבועות לאחר הגשת הבקשה.

(6) קובץ דיגיטלי (כגון: plain text או pdf) הניתן להקראה באמצעות תוכנת הקראה או ניתן להמרה לבריל באמצעות מדפסת או צג ברייל, בתוך זמן סביר לפי העניין, אך לא יאוחר משלושה שבועות לאחר הגשת הבקשה.

(7) באמצעות הקראה מיד עם הגשת הבקשה; היה המידע כתוב על גבי יותר מ-3 עמודים, רשאי נותן השירות לספק את ההקראה במועד שיתואם עם מקבל השירות ולא יאוחר משבוע מיום הגשת הבקשה.

(8) בכתב ברייל, בתוך זמן סביר לפי העניין, אך לא יאוחר משלושה שבועות לאחר הגשת הבקשה.

(9) בסיוע מערכת עזר קבועה או ניידת לשמיעה או מערכת להגברת שמע אישית שבה נעזר האדם עם המוגבלות, לפי העניין.

כנותני שירות, עלינו להקדיש תשומת לב מיוחדת לצרכיהם של תושבי העיר, בהם אנשים עם מוגבלות. לקוח עם מוגבלות הוא לקוח ככל לקוח אחר, אינו מצפה ליחס מיוחד, אלא להתחשבות בצרכיו, אין לכפות עזרה. עם מעט הבנה והתחשבות, נוכל להעניק להם שירות מיטבי, יבטיח את מתן השירות לאנשים עם מוגבלות באופן שוויוני וברמת נוחות, איכות ובטיחות כפי שניתנת לכלל הציבור. לאפשר לאנשים עם מוגבלות נגישות לשירות האמור, לרבות על ידי קביעת הליכים פשוטים ובהירים לקבלת השירות הנגיש.

1. ביצוע התאמות נגישות בנהלים, הליכים ונוהגים

הרשות המקומית ביצעה כל התאמה סבירה התאמות נגישות לשירות, של נוהל, הליך או נוהג בשירות, לרבות שינוי או הוספה שמטרתם:

(1) לאפשר מתן שירות לאנשים עם מוגבלות.

(2) לקבוע תנאים אשר יבטיחו את מתן השירות לאנשים עם מוגבלות באופן שוויוני וברמת נוחות, איכות ובטיחות כפי שניתנת לכלל הציבור.

(3) לאפשר לאנשים עם מוגבלות נגישות לשירות האמור, לרבות על ידי קביעת הליכים פשוטים ובהירים לקבלת השירות.

2. מתן שירות בלא המתנה בתור

אדם עם מוגבלות אינו ממתין בתור, לבקשת אדם עם מוגבלות הזכאי לכך או אדם המלווה אותו, ורשאי האחראי לדרוש מן האדם עם המוגבלות הצגת תעודת נכה תקפה המציינת את זכאותו להתאמה זו, שהיא אחת מאלה:

(1) תעודת נכה שהנפיק המוסד לביטוח לאומי.

(2) תעודת נכה שהנפיק, האגף לשיקום במשרד הביטחון.

(3) ניתן שירות לפי תור הנקבע בתיאום מראש, יקבע האחראי למתן השירות את מועד מתן השירות לבקשת אדם עם מוגבלות, ביום ובשעה תוך התחשבות במוגבלותו של האדם. אין באמור בתקנת משנה זו משום חיוב האחראי בהקדמת תור שנקבע לאדם עם מוגבלות לפני מוזמנים אחרים.

3. הסתייעות בחיות שירות

העירייה ביצעה התאמות בנוהלי השירות, הליכיו ונוהגיו, כך שאדם עם מוגבלות יוכל להשתמש בשירות הציבורי תוך הסתייעות בחיית שירות, ואולם אין הוא חייב במתן טיפול לחיית השירות או פיקוח עליה, בעת מתן שירות לאדם עם מוגבלות.

(1) לא הייתה חיית השירות כלב נחייה, יציג האדם עם המוגבלות לבקשת נותן השירות, תעודה או סימן המעיד על היות החיה חיית שירות.

(2) במידה ויש מניעה או נאסר על פי דין כניסת חיית שירות למשרדי העירייה שנותנים שירות, יספק החייב מיתקן הולם שתשהה בו חיית השירות במהלך מתן השירות.

4. הסתייעות במלווה

העירייה ביצעה התאמות בנוהלי השירות, הליכיו ונוהגיו, כך שאדם עם מוגבלות יוכל להשתמש בשירות הציבורי תוך הסתייעות במלווה מטעמו של האדם עם המוגבלות.

5. מלווה מטעם גוף ציבורי (רשות המקומית)

במקום ציבורי שבו יותר מקומה אחת, ומספר החדרים שבהם ניתן שירות לציבור עולה על עשרה, העירייה תספק לבקשת אדם עם מוגבלות אשר הוגשה זמן סביר מראש, מלווה מטעם נותן השירות לאדם עם המוגבלות, אשר יסייע לו בהתמצאות במקום ובהגעה לכל חלקי המקום הנדרשים לו לשם קבלת השירות ויתלווה אליו בכל זמן שהותו במקום.