

תקנות הנגישות לשירות - רקע וסקירה/עו"ד איתן עמרם*

א. רקע

1. ע"פ נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, חיים כיום בישראל למעלה מ-1,600,000 אנשים עם מוגבלות (פיזית, חושית, שכלית, נפשית ומוגבלות כתוצאה מתחלואה כרונית) המהווים כ- 20% מהאוכלוסייה.
2. **תקנות הנגישות לשירות**,¹ אשר נכנסו לתוקף ביום 25 באוקטובר 2013, חוקקו מכוח חוק השוויון וזכויות לאנשים עם מוגבלות,² והן עוסקות ברובן בהסרת מכשולים פיזיים, אדמיניסטרטיביים, תקשורתיים ואינפורמטיביים, המקשים על האדם עם מוגבלות לקבל את השירות.
3. התקנות מחייבות את כלל נותני השירות לציבור (במגזר הממשלתי, המוניציפאלי, מלכ"רים, חברות ועסקים פרטיים כאחד), לבצע התאמות נגישות בשירות במבנים ובפלטפורמות השונות בהם ניתן השירות, וזאת, על מנת שהשירות הניתן יהיה נגיש לאנשים עם מוגבלות, באופן שוויוני, ברמת איכות, נוחות ובטיחות כפי שניתן לכלל הציבור.
4. התקנות מטילות חובה זו על האחראי להספקת השירות לרבות בעלי השירות, המחזיק או המפעיל שלו.

ב. אופן מתן השירות

5. את התאמות הנגישות לשירות, יש לבצע כך שהשירות הניתן לאדם עם מוגבלות יבוצע תוך שמירה על כבודו ופרטיותו, מתוך יחס אדיב ומכובד אשר יאפשר קבלת השירות בעצמאות, בבטיחות ובאופן שיוויוני.
6. את השירות יש לספק כחלק בלתי נפרד מהשירותים הניתנים לכלל הציבור ולא בנפרד מהם, למעט אם ההפרדה נחוצה למען מתן שירות באופן יעיל באותה מידה בה הוא ניתן לכלל הציבור.

ג. התאמות נגישות למקום שניתן בו השירות

7. על נותן השירות להנגיש את השירות הניתן בעסק שלו בכלל זה (הנגשת מתו"ס-מבנים, תשתיות וסביבה) שילוט וסימון חניית, הנגשת הכניסה, המפתן, הדלתות, המעברים, הריהוט, השירותים, המעליות, עמדות השירות, מדפים, דלפקים, מערכות כריזה קולית וחזותית, תאורה, מקומות המתנה/ישיבה, מכונות לשירות אוטומטי ועוד.

ד. איסור התניית השירות

8. התקנות אוסרות על נותן השירות להתנות את מתן השירות בדרישת תשלום בעד ההתאמות, או בדרישה למתן השירות בכפוף להצגת תעודה (למעט במקרים חריגים). במידה ואדם עם מוגבלות אינו מסוגל להביע את רצונו בכל דרך שהיא, יש לספק ההתאמה הרלוונטית לבקשת האפוסטרופוס או המלווה שלו. אין לגבות תשלום ממלווה של אדם עם מוגבלות בעת כניסה למקום ציבורי והנאה מהשירות הניתן בו (בכפוף לתנאים).
9. הבעלים או המחזיק בחניון, לא ימנעו כניסה לחניון מאדם עם מוגבלות ברכב הנושא תג נכה, ולא ימנעו

¹ תקנות שוויון וזכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) תשע"ג-2013 (להלן: "תקנות הנגישות לשירות")
² חוק שוויון וזכויות לאנשים עם מוגבלות – תשנ"ח 1998

ממנו שימוש בחניה נגישה שהוקצתה בחניון על פי כל דין, ובלבד שהאדם עם המוגבלות בא לקבל שירות במקום.

ה. התאמת נהלים, הליכים ונוהגים בשירות

10. התקנות מגדירות אוסף הוראות אותן על נותן השירות לבצע. בכלל זה, ביצוע התאמות בנהלים/הליכים ונוהגים בשירות (כולל נהלי פינוי בשעת חרום), מינוי "רכז נגישות" (בגוף המעסיק 25 עובדים ומעלה), ביצוע הכשרות והדרכות לנותני השירות בארגון וכו'. באחריות נותן השירות לדאוג לפרסם המידע ופעולות שנקט.

11. בעת קבלת השירות יש לאפשר לאדם עם מוגבלות להסתייע במלווה או ב"חיית שירות". יש לסייע במילוי טפסים, לספק לו או לאדם המלווה אותו שירות בלא המתנה בתור (בכפוף לתנאים) ולספק אמצעי עזר בהתאם.

ו. הנגשת מידע ותקשורת בשירות

12. מידע הנמסר לכלל הציבור או לחלק בלתי מסוים ממנו אודות השירות הציבורי וכחלק ממנו, בין בכתב ובין בעל פה, לרבות בטפסים, חוברות מידע עלונים ופרסומים, מכתבים והודעות, כולל מידע הנמסר באמצעות הטלפון - יש למסרם לבקשת אדם עם מוגבלות, באופן שיבטיח לו נגישות למידע ולקבלת השירות (ראו בהרחבה פרסום בנושא "התאמות נגישות למידע-תקנה 29").

13. צורת הנגשת המידע תבוצע בהתאם לבחירתו של נותן השירות ועל חשבוננו, ובלבד שהיא מתאימה למוגבלות של מקבל השירות ולאמצעים הטכנולוגיים העומדים לרשותו ובהתאם לאופי השירות שניתן, בכלל זה גם באמצעות אחד מאלה: טלפון, פקסימיליה, מסרון, דואר, דואר אלקטרוני או אמצעי דיגיטלי אחר.

14. על נותן השירות להנגיש את המידע הנמסר באמצעות מערכת ניתוב השיחות שבארגונו, וכן להנגיש את השירות/המידע הציבורי אותם הוא מספק באמצעות שירותי האינטרנט לרבות מסמכים, תמונות וישומים.

ז. אכיפה

המפר הוראות החוק ותקנות הנגישות, חשוף לאכיפה מנהלית, פלילית ואזרחית.

15. **אכיפה מנהלית** - אכיפה המתבצעת באמצעות נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, המבצעת חקירת תלונות מצד נפגעים, הוצאת צווי נגישות למפרים, ואף נוטלת חלק בתביעות נגד מפרים.

16. **אכיפה פלילית** - כפל קנס (למעלה מ 150,000 ₪), ביטול רשיון עסק, ותביעות נגד נושא משרה בתאגיד.

17. **אכיפה אזרחית** - תביעות פרטיות עד 50,000 ₪ ללא הוכחת נזק שיוגשו על ידי מי שנפגע. תביעות ייצוגיות שיוגשו אף הן על ידי מי שנפגע או באמצעות ארגונים המקדמים זכויות אנשים עם מוגבלות, בכפוף לאישור בית המשפט.

מידע נוסף, ניתן למצא באתר האינטרנט lst.org.il

כל הנאמר במסמך זה אינו מחייב, אלא מהווה דעתי האישית, המבוססת על חקירתי והבנתי את לשון החוק והתקנות.

*הכתוב הינו עורך דין וטכנולוג, בעל תואר במחשבים, תואר ראשון ושני במשפטים. מייסד ובעלים של משרד עורכי דין ונגישות - איתן עמרם ושות'. סגן ממונה מחוז מרכז - לשכת עורכי הדין. ממונה נגישות וקידום זכויות אנשים עם מוגבלות - לשכת עורכי הדין. יו"ר (משותף) פורום ארצי למדע, משפט וטכנולוגיה - לשכת עורכי הדין.