

# שירות נגיש

מדריך כיס מועצה אזורית חוף השרון

# קהילה נגישה זו קהילה רגישה



## תוכן אנונימי

- 4 דבר מזכ"ל"ית המועצה
- 5 דבר רכזת הנגישות
- 6 מושגי יסוד
- 7 כיצד לזהות אדם עם מוגבלות?
- 8 כיצד נציע עזרה לאדם עם מוגבלות?
- 9 כיצד לתקשר עם אדם עם מוגבלות?
- 11 עזרי נגישות
- 12 כיצד לסייע במילוי טפסים?
- 13 כיצד יש לסייע לאדם עם מוגבלות בהתמצאות במקום?
- 14 שימור סביבת עבודה נגישה
- 17 כיצד לנהל שיחת טלפון נגישה?
- 19 סביבת העבודה שלי

---

המדריך מנוסח בלשון זכר, אך מיועד לשני המינים

## דבר מזכ"לית המועצה

עובדות ועובדי מועצה יקרים, איכות השירות נמדדת בנגישות אליו, בזמינות שלו ובשוויוניות שהוא מעניק לאלו הפונים לקבלו. מועצת חוף השרון רואה חשיבות עליונה במתן שירות שוויוני לכלל תושביה. מדריך השירות שבידכם נועד להקנות לכם את הכלים הבסיסיים למתן שירות טוב ומותאם לכלל האוכלוסייה ובתוכה אנשים עם מוגבלות. מטרת המדריך, היא לסייע בידכם במתן שירות נגיש ומקצועי, ואינה מהווה תחליף להדרכות הנגישות התקופתיות אותן אנו מקיימים. מדובר ביוזמה פורצת דרך בשירות המוניציפלי, וברצוני להודות לרעות חזן, הממונה על הנגישות, שפועלת לקדם את תחום חשוב זה. אנו שמחים להפיץ אותו אליכם העובדים ובהמשך גם למזכירויות והוועדים השונים במועצה. כמו תמיד, נשמח לקבל מכם כל הערה והצעה לשיפור. והעיקר, שנמשיך כולנו להעניק את השירות הטוב ביותר לציבור ושנדע להמשיך ללמוד ולהשתפר כל הזמן.

בהערכה רבה,  
הילה טרייבר, מזכ"לית המועצה

## דבר רכזת הנגישות

עובדות ועובדים יקרים!

אני שמחה להעניק לכם את מדריך הכיס הראשון מסוגו, בנושא שירות נגיש במועצה האזורית חוף השרון. מתן שירות שוויוני לכולם, הוא ערך עליון לכל נותן שירות, ולעובדי רשות ציבורית בפרט. על מנת למטב את השירות, מצורף מדריך כיס שנועד לתת "על קצה המזלג", כלי עזר שיספק את המידע ודרכי הפעולה הנדרשות מכם. המדריך מציג בפשטות את הכללים שעל פיהם אנו מחויבים לפעול מתוקף חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998.

תמצאו בו הסברים על מספר סיטואציות שבהן תתקלו במהלך עבודתכם, וכיצד יש להתנהל בהן. כמובן שאין המדריך מכסה את כלל הנושאים, עליהם תקבלו הסברים מפורטים יותר בהדרכות התקופתיות שאנו מקיימים.

המועצה פועלת בכל העת, להעניק שירות שוויוני ואיכותי לכולם, באמצעות הנגשת אירועים, הנגשת משרדי הרשות, הדרכות עובדים תקופתיות, גיוס עובדים עם מוגבלויות, התאמות במוסדות חינוך, התאמות נגישות לעובדים על מוגבלויות ועוד.

אני רואה חשיבות רבה בהעלאת המודעות החברתית לנושא הנגישות, ומקווה שתיקחו איתכם את הכלים הללו גם לחייכם האישיים, ויחד נצליח לייצר שינוי בחברה.

אתם מוזמנים לפנות אלי בכל שאלה.

רעות חזן,

ע.א. למזכ"לית המועצה  
והממונה על הנגישות

## חוקי יסוד

**"אדם עם מוגבלות"** אדם עם לקות פיזית, נפשית או שכלית לרבות קוגניטיבית, קבועה או זמנית, אשר בשלה מוגבל תפקודו באופן מהותי בתחום אחד או יותר מתחומי החיים העיקריים.<sup>1</sup>

**"גנישות"** אפשרות הגעה למקום, תנועה והתמצאות בו, שימוש והנאה משירות, קבלת מידע הניתן או המופק במסגרת מקום או שירות או בקשר אליהם, שימוש במתקניהם והשתתפות בתוכניות ובפעילויות המתקיימות בהם, והכול באופן שוויוני, מכובד, עצמאי ובטיחותי.<sup>2</sup>



<sup>1</sup> חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח - 1998  
<sup>2</sup> חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח - 1998 סעיף 19 א'.



## כיצד לזהות אדם עם מוגבלות?

יש לזכור כי אנו בתור נותני שירות לא צריכים "לזהות" אדם עם מוגבלות. אנו נותני השירות, צריכים לוודא כי השירות שאנו מספקים הינו נגיש באופן קבוע לכלל האוכלוסייה ומשום כך נוכל לספק שירות נגיש לכולם.

### כאלו שירות נגיש

מכיוון שחלק מהמוגבלויות אינן נראות ורוב מבקשי השירות לא יצהירו בפניך על היותם אנשים עם מוגבלות, נהג בכל הלקוחות ברגישות. הקשב להם, התבונן בהתנהגות שלו ונסה לזהות מכשולים בקבלת השירות ולהציע פתרונות נגישים.

## כיצד נציג עזרה לאדם עם מוגבלות?



יש להתבונן באדם ולנסות להבין  
האם ישנם דברים מסוימים שניתן  
לעזור לו בהם.

1

אשאל את האדם: "האם אתה זקוק  
לעזרה?" - לא אחליט עבורו שכן.

2



אם ישיב בחיוב אשאל אותו: "כיצד  
ניתן לעזור לך?" - שהרי כל אדם  
מעדיף עזרה בצורה שונה.

3

## כאן שירות נציג

- אין לבצע עבור איש פעולה ללא קבלת הסכמתו המפורשת לך.
- אם הוא מבקש התאמה כל שהיא - אסור לבקש ממנו להציג תעודה המעידה על מוגבלותו!



## כיצד לתקשר עם אדם עם מוגבלות?

- 1 יש חובה לדבר אל הפונה עצמו ולא אל המלווה שמגיע איתו.
- 2 אל תפנה אל המלווה ותשאל: "מה הוא צריך?" תמיד פנה אל מבקש השירות.
- 3 אין לדבר עם המלווה על אדם עם מוגבלות כאילו לא נוכח: "הוא צריך להביא טופס...", "תיקח אותו להמתין ליד חדר...".
- 4 יש להישיר את המבט אל מבקש השירות בזמן שאנו מדברים איתו על מנת שיוכל לראות את הפנים שלנו.
- 5 יש למקם את עצמנו בגובה מקבל השירות ולא להסתיר את הפנים שלנו מסך מחשב לדוגמא.



6 | יש להקשיב לפונה בסבלנות ולא לקטוע את דבריו. אם צריך- רשמו לכם הערות בזמן שהוא מדבר והתייחסו אל ההערות לאחר מכן.

7 | יש לדבר באופן רגיל לחלוטין. אין צורך לצעוק או להאט את קצב הדיבור. חשוב לזכור להתנסח בפשטות כך שהמידע שאנחנו רוצים להעביר לפונה יהיה מובן.

8 | אנשים עם מוגבלות זכאים לקבל החלטה הנוגעת אליהם באופן טבעי. אסור לנותן השירות "להחליט" עבור האדם עם המוגבלות כי פתרון כזה או פתרון אחר יהיה עדיף לו.



## עזרי נגישות



עזרי נגישות של אדם עם מוגבלויות, לדוגמה: קביים, מקל נחיה וכיסא גלגלים הינם ברשותו ואין לגעת בהם או לדחוף אותם ללא רשות מפורשת ממנו. **1**

חובה לאפשר לאדם עם מוגבלות להשתמש בעזרי הנגישות שברשותו בכל עת. **2**

כלבי נחיה אינם חיות מחמד. אין לגעת בהם ולהסיח את דעתן ללא רשות מבעליהם. **3**



## כיצד לסייע בחילוי טכסיס?

- 1 אם מבקש השירות מבקש ממני עזרה במילוי טופס- חובה עלי לעזור במילוי הטופס ואסור לי לבקש לראות ממנו תעודה המעידה על מוגבלות.
- 2 ניתן להקריא<sup>3</sup> את הטופס והפונה ימלא את המידע הנחוץ במקום המיועד.
- 3 ניתן להקריא את הטופס ולמלא עבור מבקש השירות את המידע בהתאם לתשובותיו.
- 4 באם יש צורך בשימוש בשפה פשוטה - אנא בצעו זאת ואל תמתינו לבקשת מבקש השירות.
- 5 ניתן כי המלווה ימלא את הטופס רק לאחר שקיבלתם את אישורו של האדם עם המוגבלות.
- 6 ישנן דרכים רבות לספק מידע נגיש למבקשי שירות. פנה אל רכזת הנגישות במועצה לצורך פתרון נדרש.

<sup>3</sup> הקראה של עד 3 עמודים.



## כיצד יש לסייע לאדם עם מוגבלות בהתמצאות במקום?

- 1 לאנשים עם מוגבלות ראייה, מוגבלות בניידות וקשישים יש לספק דרך (מסלול) קצרה, נגישה, בטוחה ונוחה.
- 2 יש לשים לב למבקשי שירות שנראה כי אינם מצליחים להבין לאן הם אמורים להגיע ולהציע להם עזרה.
- 3 ספק הנחיות ברורות הכוללות מראה מקום (אחרי הדלת השלישית פנה ימינה), ואם נראה שהפונה לא הבין – כתוב את ההנחיות על דף.
- 4 יש לציין אם נדרשות פעולות מוקדמות לקבלת השירות כגון רישום בתור, קבלת מספר וכדומה.



## שימור סביבת אבודה נגישה

רוחב דרך נגישה הינו 130 ס"מ וניתן שהרוחב יהיה צר עד למינימום של 80 ס"מ במקרים מסוימים.



יש לשים לב כי עובדים אינם משאירים פחי אשפה מחוץ לחדרים בפרוזדור, לא נמצאים ספסלים או כיסאות המתנה שגורמים לדרך הנגישה להיות צרה יותר מ-80 ס"מ.



אין לאחסן בשירותי הנכים חומרי ניקיון וכו' ולנעול את תא השירותים. על תא השירותים להיות זמין לכל שעות מתן השירות במקום.



## שימור סביבת עבודה נגישה

יש לדאוג כי מקום העבודה כולל חדרי המדרגות, חניונים, מסדרונות וחדרי שירותים יהיו מוארים באופן תקין לאורך כל שעות הפעילות של המקום.



יש לוודא כי שלטי הזיהוי וההכוונה במקום אינם מוסתרים על ידי מדפים, צמחים, ארונות כיבוי ועוד.



יש לדאוג לסביבת עבודה שקטה בזמן שעות קבלת הקהל. אין לשמוע רדיו או טלוויזיה בקול רם. אם ניתן יש להנמיך את צליל הצלצול של הטלפונים



## שיחור סביבת אבודה נגישה

יש למקום מדפסות ומגרסות ושאר גורמי רעש מכאניים מחוץ לאזורי השירות כך שאדם עם מוגבלות בשמיעה יצליח לצרוך את השירות באופן מיטבי.



יש לוודא כי במקומות המתנה שבהם קהל יכול לשבת יהיו מושבים נגישים בהתאם לתקנות הנגישות.



יש איסור לבקש תשלום עבור התאמות נגישות מצד מקבלי השירות.





## כיצד לנהל שיחת טלפון נגישה?

- 1 יש לדבר חזק וברור ובקצב לא מהיר, אך לא לצעוק!
- 2 יש להשתמש בשפה פשוטה ובמשפטים קצרים.
- 3 חזור על דבריך, אם אתה מתבקש לכך או אם אתה חש שמסר שלך לא נשמע או לא הובן כהלכה.
- 4 ניתן להיעזר בשאלות, כדי להבין את בקשת הפונה ולוודא שהוא הבין אותך.
- 5 השתדל ליחס את חוסר התקשורת אליך ולא אל הפונה.



6 | המנע ככל האפשר מרעשי רקע מהצד שלך והיה רגיש לרעשי רקע מהצד של הפונה, דבר ישירות לשפופרת או למיקרופון.

7 | כאשר דיבור של הפונה מגומגם או לא ברור אל תפריע לו, אל תשלים משפטים ומילים ואל תתבייש לבקש מהפונה לחזור על דבריו.

8 | תן לפונה מידע כאשר אתה מעביר אותו לנציגי שירות אחר, כאשר אתה שם אותו "המצב המתנה" או בשיחות יזומות.



## סביבת העבודה שלי

- 1 יש לדאוג כי עמדת השירות של נותן השירות נגישה בהתאם לתקנות הנגישות.
- 2 יש לדאוג כי אם מוצבת מערכת שמע בעמדה – המערכת מחוברת לחשמל באופן קבוע לאין סיטואציה שבה אדם עם מוגבלות בשמיעה יצטרך לבקש לחבר את המערכת.
- 3 יש לדאוג כי בעמדת השירות שלי יש מושב נגיש עבור מקבלי השירות.
- 4 יש לדאוג כי אין ארגזים או מכשולים אחרים בדרך שאותה צריך לעבור הלקוח עד שיגיע לעמדה שלי.
- 5 יש לחזור על הבדיקות הנ"ל בכל בוקר לפני קבלת הקהל במקום.







רעות חזן רכזת הנגישות

טלפון 09-9594630 | פקס 09-9596557 | דוא"ל: reuth@hof-hasharon.co.il