



פרק:	10	נגישות
פרק משנה:	02	נגישות
נוהל מס':		10.02.15
גרסה:	1	מתאריך: 19.11.2017
עמוד	1	מתוך 6 עמודים

קובץ נוהלי קק"ל

הנגשת השירות

1. כללי

- 1.1 במסגרת פעילותה, עורכת קק"ל פעילויות רבות המיועדות לציבור הרחב, ביניהם, אנשים עם מוגבלות החיים בקהילה ומבקרים באתרים המצויים ביערות, באתרי קק"ל או בפעילויות הנערכות ע"י קק"ל.
- 1.2 קק"ל רואה חשיבות רבה בקבלתם של אנשים עם מוגבלות כחלק מציבור המבקרים והמשתתפים בפעילויותיה ובהתייחסות רגישה כלפיהם.
- 1.3 מן הראוי לציין, כי חוק שוויון זכויות לאנשים אנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 (להלן החוק), מחייב את קק"ל ועובדיה לנהוג באדם עם מוגבלות באופן שוויוני, תוך הגנה על כבודו ומתן מענה הולם לצרכיו המיוחדים.
- 1.4 תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013 (להלן התקנות), מחילות חובות על קק"ל באשר להנגשת השירות בפעולות והאתרים המצויים באחריותה.
- 1.5 הנוהל שלהלן מנחה את גורמי התכנון, הביצוע והתחזוקה במפ"ק, במרחבים ויתר עובדי קק"ל ונותני השירותים הפועלים במסגרתה, בדבר כללי תכנון הנגישות לשירות באתרי קק"ל ותחזוקתם, וכן כללים למתן השירות והסיוע למבקרים אנשים עם מוגבלות הפוקדים את מקרקעי הייעור, האתרים והאירועים המנוהלים ע"י קק"ל.
- 1.6 הנוהל שלהלן, מביא תקציר של התקנות הנוגעות לעניין הנגישות לאירועים ואין בהוראותיו כדי להחליף את הוראות הדין, ההסדר התחיקתי ו/או ההגדרות החלות לעניין הנוהל בנוסחן המלא, אלא כדי לשמש תמרוך אזהרה כללי ולסייע בידי העובדים והמנהלים במילוי הוראות הדין. אשר על כן, אין בהוראות הנוהל כדי להוסיף, להחליף או לגרוע מהוראות הדין.

2. המטרה

מטרת הנוהל הינה להנחות את עובדי קק"ל, בדבר הנגשת השירות באתרי קק"ל לאנשים עם מוגבלות.

שם הנוהל:	הנגשת השירות	נוהל מס':	10.02.15
פרק:	נגישות	גרסה:	1 מתאריך: 19.11.2017
פרק משנה:	נגישות	עמוד מס':	2 מתוך: 6 עמודים

3. הגדרות

ראה "[נוהל מס' 10.01.10 – נגישות והנגשה בקק"ל](#)"

4. הנחיות כלליות

- 4.1 התקנות מטילות על קק"ל (כמי שמוגדר כחייב עפ"י התקנות) את האחריות לכך, שהשירות הניתן על ידה באתרים ובפעילויות אותם היא מבצעת, יהיו נגישים לאנשים עם מוגבלות.
- 4.2 התאמות הנגישות לשירות יבוצעו כך שהשירות יינתן לאדם עם מוגבלות, תוך שמירה על כבודו ופרטיותו, ומתוך יחס אדיב ומכובד, המאפשר קבלת השירות בעצמאות, בבטיחות ובאופן שוויוני, כחלק בלתי נפרד מן השירותים הניתנים והמיועדים לכלל הציבור, וזאת בכפוף לתקנות, וללא תוספת תשלום.
- 4.3 את התאמות הנגישות יש לבצע לכל שירות נלווה, הניתן במקום הציבורי, כגון: שירותי הסעדה וספורט הנלווים לשירות הארחה הניתן במרכזי השדה.

5. התאמת נהלים, הליכים ונוהגים בשירות

- 5.1 הנחיות לנגישות השירות ישולבו בנוהלי קק"ל הרלוונטיים, על מנת להבטיח מתן שירות לאנשים עם מוגבלות, תוך קביעת תנאים למתן השירות לאנשים עם מוגבלות באופן שוויוני וברמת נוחות, איכות ובטיחות כפי שניתנת לכלל הציבור.

5.2 חיות שירות

- 5.2.1 את התאמות השירות יש לעשות כך שאדם עם מוגבלות יוכל להשתמש בשירות, תוך הסתייעות בחיית שירות.
- 5.2.2 במקום בו נאסרה על פי דין כניסת בעלי חיים, יש לספק מיתקן הולם שתשהה בו חיית השירות במהלך מתן השירות.

5.3 הסתייעות במלווה

- יש להתאים את השירות כך, שאדם עם מוגבלות יוכל להשתמש בשירות תוך הסתייעות במלווה מטעמו.

5.4 נוהלי פינוי בחירום

- יש להתאים את נוהלי הפינוי והחילוץ בחירום הקיימים במקום שניתן בו השירות, לרבות באירועים, כדי להבטיח שפינוים של אנשים עם מוגבלות ייעשה במהירות, בנוחות ובבטיחות ותוך שמירה על כבודו של האדם (לעניין זה ראה "[נוהל מס' 10.02.50 – פינוי אנשים עם מוגבלויות בשעת חירום](#)").

5.5 מתן שירות בלא המתנה בתור

- יש להבטיח את השירות, בלא המתנה בתור, לבקשת אדם עם מוגבלות הזכאי לכך או אדם המלווה אותו.

5.6 פטור מתשלום למלווה של אדם עם מוגבלות

- אין לגבות ממלווה של אדם עם מוגבלות תשלום בעד הכניסה למקום

שם הנוהל:	הנגשת השירות	נוהל מס':	10.02.15
פרק:	נגישות	גרסה:	1 מתאריך: 19.11.2017
פרק משנה:	נגישות	עמוד מס':	3 מתוך: 6 עמודים

הציבורי והנאה מן השירות הניתן בו, בכפוף לתקנות בעניין זה.

6. התאמות לנגישות

- 6.1 נגישות מעברים**
- 6.1.1 יש למנוע, ככל האפשר, מהנחת עצמים באופן זמני במעבר נגיש, כגון כבלי חשמל צינורות, עציצים וכיסאות.
- 6.1.2 היו במקום מתן השירות עד עשרה מסלולי יציאה, יבוצעו התאמות במסלול אחד לכל הפחות.
- 6.2 התאמות בשלטים**
- 6.2.1 בבניינים ואתרים של קק"ל, יש להציב שילוט הכוונה (עפ"י העניין) המורה אל כניסה נגישה.
- 6.2.2 בכניסה לחדרים ולאולמות שמותקנות בהם מערכות עזר קבועות לשמיעה יותקן הסמל הבין-לאומי לשירות נגיש לבעלי לקות שמיעה.
- 6.3 עמדות שירות**
- במקרים בהם מוצבות עמדות שירות, יש להתאים את עמדות השירות למקבלי שירות עם מוגבלות, כנדרש עפ"י התקנות (עמדה אחת לפחות מכל עשר שניתן בהן שירות).
- 6.4 מתן שירות באמצעות שולחנות**
- במקומות בהן מוצבים שולחנות וספסלים בחניונים ואתרים, יש להתקין אליהם דרך נגישה.
- 6.5 עמדת מודיעין נגישה**
- 6.5.1 בעת הצבת עמדת מודיעין במקום שניתן בו שירות לציבור, יש לבצע בה התאמות הנגישות כאמור בתקנות.
- 6.5.2 בעמדה תותקן מערכת עזר לשמיעה, כנדרש לפי העניין.
- 6.5.3 מידע הנמסר לכלל הציבור בעמדת מודיעין, לרבות הדרכה בהתמצאות במקום, יסופק בעמדת מודיעין נגישה לאדם עם מוגבלות.
- 6.6 התאמות במערכת כריזה קולית**
- 6.6.1 שירות הניתן במקום ציבורי שעושה, דרך קבע, שימוש במערכת כריזה קולית לשם מסירת מידע ומתן הודעות לציבור, יימסר המידע הקולי בדיבור איטי וברור ובשפה פשוטה, ככל האפשר, ובלא צלילי רקע בזמן מסירת המידע או מתן ההודעה;
- 6.6.2 בחיווי חזותי, באמצעות שלט אלקטרוני או מסך, יימסר המידע באמצעותו, בדרך שנקבעה בתקנות;
- 6.6.3 באתרים בהם ניתנים שירותים לציבור בשטח פתוח שנעשה בו שימוש במערכת כריזה קולית דרך קבע, יינתן המידע לפי אופי השירות באמצעות שלט אלקטרוני או מסך, אשר יותקן בסמוך לכניסה או במסרון, לבקשתו של אדם עם מוגבלות שמיעה.
- 6.7 התאמות נגישות במערכת כריזה חזותית**
- 6.7.1 במקום המוצג לציבור מידע בשלט אלקטרוני או במסך מידע המתחלף לאחר זמן, יוצב השלט במקום שממנו ניתן לקרוא את הכיתוב

שם הנוהל:	הנגשת השירות	נוהל מס':	10.02.15
פרק:	נגישות	גרסה:	1 מתאריך: 19.11.2017
פרק משנה:	נגישות	עמוד מס':	4 מתוך: 6 עמודים

בקלות.

6.7.2 במקרים בהם ניתן מידע במערכת כריזה חזותית בלבד, יסופק המידע לבקשת אדם עם מוגבלות באמצעות קול, לרבות בעל פה.

6.8 מקומות המתנה ומושבים בעבור אנשים עם מוגבלות

6.8.1 במקום שממתין בו הציבור לקבלת שירות או להזמנתו, יש להציב בסמוך לעמדת השירות, מושבים נגישים לאנשים עם מוגבלות כמספר עמדות השירות במקום ומקומות המתנה לאנשים המתנייעים בכיסא גלגלים.

6.8.2 במקום ציבורי שהוא בניין שמרחק ההליכה בו מן הכניסה ועד הנקודה המרוחקת ביותר, במפלס אחד, עולה על 60 מטרים, יש להתקין, לאורך דרך נגישה, מושבים נגישים לצורך מנוחה, לפי הכללים שנקבעו בתקנות.

7 הספקת אמצעים ושירות עזר

7.1 התקנות מחייבות את קק"ל לבצע התאמות נגישות לשירות, התקנת אמצעי עזר ומתן שירותי עזר, כדי להבטיח נגישות לאדם עם מוגבלות לשירות שהיא מספקת.

7.2 כמו כן, מחייבות התקנות ביצוע של פעולות תחזוקה שוטפות להתאמות הנגישות שבוצעו במקום ובמתקניו, לרבות הסרת מכשולים זמניים במעברים נגישים וביצוע פעולות תחזוקה באמצעי העזר הקבועים במקום.

7.3 ביצוע בדיקה תקופתית

7.3.1 על גורמי קק"ל לערוך התאמות נגישות ולבצע בדיקה תקופתית לגבי עמידתם של אמצעי העזר, שירותי העזר עפ"י התקנות.

7.3.2 בדיקה כאמור תיעשה לפחות אחת ל-5 שנים ממועד סיום ביצוע התאמות הנגישות בשירות. הבדיקה תיעשה לפי התקנות ותאושר בידי מורשה לנגישות השירות.

תוצאות הבדיקה ואישור מורשה לנגישות השירות, לפי העניין, יהיו זמינים, בכל עת, לעיון הציבור אצל החייב.

7.3.3 את ההתאמות הנגישות לפי תוצאות הבדיקה כאמור ולפי התקנות יש לבצע לא יאוחר מ-6 חודשים ממועד ביצוע הבדיקה.

8 מידע ותקשורת בשירות

8.1 התאמות נגישות למידע

8.1.1 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, יימסר לבקשת אדם עם מוגבלות, באופן שיבטיח לו נגישות למידע ולקבלת השירות בכפוף לתקנות (לדוגמה: שפה פשוטה).

8.1.2 ההחלטה בדבר אמצעי העזר או שירות העזר אשר באמצעותו יימסר המידע לאדם עם מוגבלות, בכל מקרה נתון, תתקבל תוך התחשבות באנשים עם מוגבלות, באמצעים הטכנולוגיים המצויים ברשותו של האדם עם המוגבלות.

שם הנוהל:	הנגשת השירות	נוהל מס':	10.02.15
פרק:	נגישות	גרסה:	1 מתאריך: 19.11.2017
פרק משנה:	נגישות	עמוד מס':	5 מתוך: 6 עמודים

8.2 מלווה

במקרים בהם ניתן שירות במקום ציבורי שבו יותר מקומה אחת, ומספר החדרים שבהם ניתן שירות לציבור עולה על עשרה, יש לספק, לבקשת אדם עם מוגבלות אשר הוגשה זמן סביר מראש, מלווה, אשר יסייע לו בהתמצאות במקום ובהגעה לכל חלקי המקום הנדרשים לו ויתלווה אליו בכל זמן שהותו במקום.

8.3 סיוע במילוי טפסים

כאשר קבלת שירות מותנית במילוי טפסים בכתב יד, בהקלדה או במסך מגע במקום שניתן בו השירות, יש לדאוג לסיוע במילוי הטפסים, על פי בקשתו של אדם עם מוגבלות אשר עקב מוגבלותו אינו יכול לכתוב או להקליד, לפי העניין.

8.4 מתן שירות באמצעות טלפון, פקסימיליה, מסרון, דואר, אינטרנט דואר אלקטרוני או אמצעי דיגיטלי אחר

8.4.1 נוסף על ביצוע התאמות הנגישות כאמור בתקנות, יש לאפשר לאדם עם מוגבלות לפנות לשם קבלת שירות, בעת הגשת הבקשה וככל שניתן שירות באמצעות אחד מאותם אמצעים שנקבעו לעניין זה בתקנות.

8.4.2 מידע לציבור שהותאם באמצעות דפוס עם פשוט לשוני והקלטה עם פשוט לשוני יסופקו גם באמצעות אתר האינטרנט (ראה "נוהל מס' 10.02.30 - הנגשת מידע ושירותים באינטרנט" וכן "נוהל מס' 10.02.35 - הנגשת השילוט באתרי קק"ל").

8.5 התאמות נגישות למערכת ניתוב שיחות טלפון

שירות או מידע הניתן לציבור באמצעות מידע מוקלט במערכת ממוחשבת לניתוב שיחות טלפון, יינתן, לפי העניין, לאדם עם מוגבלות באמצעות הקלטה, בשפה פשוטה ובקצב איטי, בלא מוסיקת רקע, שתושמע עם תחילת מסירת המידע המוקלט ובכל השפות, שניתן בהן המידע לכלל הציבור וכן הפניה אל מוקדן שתינתן עם תחילת מסירת המידע המוקלט.

8.6 פרסום התאמות הנגישות שבוצעו

יש לפרסם את התאמות השירות, לרבות אמצעי העזר ושירותי העזר המסופקים בשירות לפי בקשה ואופן קבלתם, בדרכי הפרסום המקובלות בשירות הניתנות ע"י קק"ל ובהתאם לתקנות.

9. התאמות נגישות שירותי ביטחון והצלה

במקרים בהם יש צורך בהליך בידוק ביטחוני במקום שניתן בו שירות ציבורי, לרבות בכניסה למקום (לרבות באירועים), יש להבטיח כי הליך הבידוק אינו מונע מאדם עם מוגבלות הגעה למקום הציבורי, כניסה אליו וקבלת השירות באופן שוויוני, מכובד ומוצנע, עצמאי ובטיחותי.

10. התאמות נגישות בדיונים וישיבות

10.1 בעת הזמנת אנשים לישיבות ולדיונים תספק קק"ל התאמות נגישות לבקשת אדם עם מוגבלות המוזמן להשתתף בדיון.

10.2 מידע המסופק למשתתפים בכתב לפני מועד הישיבה או הדיון או לאחריהם, כגון סיכום דיון, יסופק גם באחד מהאמצעים המנויים בתקנות, אשר יספק את עיקרי המידע לאדם עם מוגבלות בעל פה,

שם הנוהל:	הנגשת השירות	נוהל מס':	10.02.15
פרק:	נגישות	גרסה:	1 מתאריך: 19.11.2017
פרק משנה:	נגישות	עמוד מס':	6 מתוך: 6 עמודים

ובאופן המותאמים למוגבלותו.

11. הטמעה ויישום

- 11.1 ההטמעה ויישום תקנות הנגישות, מחייבת ידע ומומחיות בנושא מורכב זה.
- 11.2 אשר על כן, על כל גורם הנדרש להנגשה פיזית של אתרי קק"ל והשירותים הניתנים בהם וכיו"ב, להתייעץ עם ממונה הנגישות בקק"ל ו/או יועצי נגישות מורשים, על מנת לוודא קיום החוק והתקנות כנדרש.
- 11.3 יודגש כי עצם ההתייעצות, אין בה כדי לשחרר את נותן השירות מחובתו להבטיח את הנגישות לאנשים עם מוגבלות כנדרש עפ"י הדין.

12. בקרה ותיעוד

- 12.1 הנגשת שירותי קק"ל כמפורט בנוהל זה ובתקנות תיבדק ע"י יועצי נגישות מורשים, שיבדקו את קיומם של ההנחיות כנדרש עפ"י החוק.
- 12.2 במקרים בהם נמצאו ליקויים, על הממונה על השירות הניתן ע"י קק"ל, לתקן את הליקויים, על מנת להתאים את השירות לאנשים עם מוגבלות.
- 12.3 יש לעדכן את ממונה נגישות בקק"ל, על ביצוע התיקונים לאתגר.
- 12.4 תיעוד הבדיקות שנערכו, דוחות, ופעולות הנגשה שבוצעו בעקבותיהן, יתועדו אצל נותני השירות וממונה הנגישות.

13. אחריות

- 13.1 האחריות ליישום נוהל זה חלה על ממונה הנגישות הארצי, מנהל אגף התכנון, מנהל מפ"ק ועל כל בעל תפקיד בקק"ל, כנגזר מתוכן הנוהל.
- 13.2 האחראי לעדכון הנוהל ובדיקת התאמתו לצרכי הקרן הקימת לישראל יהיה מנהל מפ"ק.

14. תחולה ותוקף

הנחיות נוהל זה חלות על כל עובדי קק"ל והן תקפות מעת פרסומן.