



פרק:	10	נגישות
פרק משנה:	02	נגישות
נוהל מס':		10.02.60
גרסה:	1	מתאריך: 19.11.2017
עמוד	1	מתוך 4 עמודים

קובץ נוהלי ק"ל

נגישות לאנשים עם מוגבלות – הדרכה והטמעה

1. כללי

- 1.1 הדרכה של נגישות השירות בקרן קימת לישראל, נגזרת מחובתם של ארגונים המספקים שירות על-פי החוק.
- 1.2 מטרת ההדרכה להעביר לאנשי ק"ל את המידע, הכלים והמיומנויות הנדרשים לשם מתן שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות ולבצע תהליך של שינוי עמדות כלפי אנשים עם מוגבלות. נוהל זה מתבסס על תקנה 89(ב) לתקנות הנגישות לשירות.
- 1.3 הנוהל שלהלן מנחה את גורמי ק"ל ונותני השירותים הפועלים במסגרתה, בדבר הדרכה והטמעה של נושא הנגישות ביחידותיהם.
- 1.4 הנוהל שלהלן, מביא תקציר של התקנות הנוגעות לעניין הדרכה והטמעה של הנחיות הנגישות בקרה עובדי ק"ל, ואין בהוראותיו כדי להחליף את הוראות הדין, ההסדר התחיקתי ו/או ההגדרות החלות לעניין הנוהל בנוסחן המלא, אלא כדי לשמש תמרור 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 ק"ל, בדבר הכנה ומתן שירות נגיש לאנשים עם מוגבלויות.

3. הגדרות

ראה : ["נוהל מס' 10.02.15 – הנגשת השירות"](#)

4. עקרונות לתכנון הדרכה

- 4.1 עפ"י תקנות נגישות השירות, כל גוף המספק שירות נדרש להדריך את עובדיו בנושא נגישות.
- 4.2 הדרכת הנגישות נחלקת לשתי רמות :
 - 4.2.1 הרמה הכלל ארגונית הדורשת ידוע של כלל העובדים בדבר החובה לנגישות ;

שם הנוהל:	נגישות לאנשים עם מוגבלות- הדרכה והטמעה	נוהל מס':	10.02.60
פרק:	נגישות	גרסה:	1 מתאריך: 19.11.2017
פרק משנה:	נגישות	עמוד מס':	2 מתוך: 4 עמודים

4.2.2 הרמה המעמיקה יותר המיועדת להכשיר את העובדים נותני השירות לספק שירות נגיש לכל.

4.3 יידוע כל העובדים בדבר חוק השוויון ונגישות

4.3.1 הדרישה לידוע העובדים מתבססת על תקנות נגישות השירות תקנה 88. התקנה קובעת כי יש להדריך את כל עובדי הארגון בנושאי החוק.

4.3.2 לעניין זה, יש להדריך וליידע את כל העובדים בדבר איסור ההפליה של אנשים עם מוגבלות בשל מוגבלותם, חובת מתן שירות שוויוני ומכיל ועיקרי החוק והתקנות. בנוסף, יש ליידעם בדבר חובות הנגישות הספציפיות החלות על קק"ל בהקשר לשירותים הניתנים על ידה לציבור הרחב.

4.3.3 את ההדרכה ניתן להעביר באמצעות פרסומים באתר האינטרנט של קק"ל, במסגרת ההטמעה של נוהלי קק"ל, ו/או באמצעים דיגיטאליים (כגון לומדות או סרטי וידאו).

5. הכשרת נגישות לעובדים נותני השירות

5.1 עפ"י תקנות השירות, (תקנה 89 - 91) על נותני שירותים להכשיר את העובדים נותני השירות למתן שירות נגיש.

5.2 כעובדים נותני שירות בקק"ל, יחשבו כל מי מהעובדים המספקים שירות לציבור במישרין, והבאים במגע עם הציבור פנים אל פנים או באמצעי שירות אחרים כגון טלפון או צ'אט.

5.3 את תוכנית ההדרכה יש להכין בהסתייעות הממונה על הנגישות בקק"ל, או יועצי נגישות מוסמכים, בהתאם לנדרש בתקנות הנגישות לשירות, בהנחיות אלו ובהנחיות נוספות המפורסמות על ידי הנציבות מעת לעת. התוכנית תותאם לשירות הניתן ע"י קק"ל לציבור ותאושר על ידי מורשה לנגישות השירות.

5.4 על עובדי קק"ל הנותנים שירותים לציבור להכיר את הדרכים והאמצעים למתן שירות נגיש, לדוגמא, כיצד מתקשרים עם אדם עם מוגבלות שמיעה וכיצד מפעילים מערכת עזר לשמיעה.

5.5 על העובדים ללמוד כיצד נערכת קרן קימת לישראל למתן שירות נגיש - מה השתנה בנהלי מתן שירות נגיש וסדרי העבודה, כיצד לתפעל ציוד מיוחד שהותאם לאנשים עם מוגבלות, כיצד להפיק מידע נגיש וכדומה.

5.6 מן הראוי להדגיש, כי כדי לספק שירות נגיש, על נותני השירות לא רק להכיר את הדרכים והאמצעים למתן שירות נגיש, אלא גם להחזיק בעמדות חיוביות כלפי אנשים עם מוגבלות ולחוש נינוחים ביכולת שלהם לספק שירות מכובד שוויוני ומכיל לאנשים עם מוגבלות. לשם כך, יתכן ויהיה צורך בשינוי עמדות של העובדים נותני השירות כלפי אנשים עם מוגבלות ובהקניית מיומנויות למתן שירות נגיש.

6. הדרכה

6.1 יש להדריך את כל עובדי קק"ל המספקים שירות שירות לציבור, לרבות מתנדבים ועובדים שלא בשכר.

שם הנוהל:	נגישות לאנשים עם מוגבלות- הדרכה והטמעה	נוהל מס':	10.02.60
פרק:	נגישות	גרסה:	1 מתאריך: 19.11.2017
פרק משנה:	נגישות	עמוד מס':	3 מתוך: 4 עמודים

6.2 כמו כן, יש להדריך את הממונים הישירים על עובדים המספקים שירות ישירות לציבור.

6.3 מועד ההדרכה

6.3.1 לכל הדרכה יש שלושה חלקים: התנסות חווייתית, הכשרה לביצוע פעולות הדורשות תפעול של אמצעי עזר ו/או שירותי עזר, הדרכה באמצעות חומר כתוב או דיגיטאלי.

6.3.2 דרישת התקנות היא כי לפחות אחד מחלקים אלו יבוצע תוך 3 חודשים מיום תחילת העבודה ושני החלקים הנוספים תוך שנה מיום תחילת העבודה.

6.4 הדרכת עובד חדש שכבר קיבל הדרכה במקום עבודתו הקודם

עובד חדש אשר עבר כבר הדרכת נגישות במקום עבודתו הקודם, ישלים את חלקי ההדרכה אשר לא הודרך בהם, במידה וקיימים. יש לברר איזו הדרכה הוא עבר ולהשלים את החסר.

6.5 תיעוד ההדרכה

חובה לנהל רישום של העובדים שעברו הדרכה והמועד בו הודרכו.

6.6 נושאי ההדרכה

להלן נושאי ההדרכה אותם יש להעביר:

6.6.1 מיומנויות שירות נגיש;

6.6.2 נהלי שירות נגיש, בהתאם להתאמות הנגישות שבוצעו בנהלים, נהגים והליכים.

6.6.3 תפעול ותחזוקה של ההתאמות הספציפיות הקיימות בשירותים שנותנת קק"ל.

6.7 תקנות נגישות השירות דורשות שהכשרת נגישות השירות תכלול את כל שלושה המרכיבים הבאים:

6.7.1 "התנסות חווייתית" - הכוונה היא לסדנאות נגישות הכוללות שינוי עמדות של נותני שרות כלפי אנשים עם מוגבלות.

6.7.2 עובדים זמניים (עד 7 חודשים) פטורים מהדרכה זו.

6.7.3 הכשרה פרטנית לביצוע פעולות הדורשות תפעול של אמצעי עזר ו/או שירותי עזר לדוגמא: בדלפק שירות - תפעול מערכת עזר לשמיעה והפקה של מסמכים נגישים, תינתן בסמוך להתקנה של אמצעי העזר.

6.7.4 הדרכה באמצעות חומרים כתובים וכן באמצעים דיגיטאליים - חלק מההדרכה, בעיקר החלקים העוסקים במידע, כגון, הוראות החוק, מידע על אנשים עם מוגבלות, או מידע על נהלי נגישות בארגון, ניתן לבצע באמצעות חומרים כתובים וכן באמצעים דיגיטאליים (כגון לומדות או סרטי וידאו).

6.8 הכשרת מתנדבים

6.8.1 במקרים שמסופק שירות ישיר לציבור ע"י מתנדבים עליהם לעבור הכשרת נגישות בדומה לעובדים נותני השירות.

6.8.2 מתנדבים שאינם מספקים שירות ישירות (למשל מתנדבים שעובדים בניקיון היער) חייבים רק בהדרכה לגבי חוק השוויון ותקנותיו, וחובות הנגישות החלות על קק"ל. אם בקרב המתנדבים יש אנשים

שם הנוהל:	נגישות לאנשים עם מוגבלות- הדרכה והטמעה	נוהל מס':	10.02.60
פרק:	נגישות	גרסה:	1 מתאריך: 19.11.2017
פרק משנה:	נגישות	עמוד מס':	4 מתוך: 4 עמודים

שקיבלו הדרכת נגישות במסגרת מקום עבודתם אין צורך להדריך אותם שוב.

6.9 עובדים המועסקים באופן חד פעמי

6.9.1 עובדים המועסקים באופן חד פעמי, דהיינו, מספקים שירות במשך כמה שעות בלבד, ביום אחד - אינם חייבים לקבל הכשרה בתחום הנגישות, אם במקום נמצא עובד קבוע של החברה שעבר הכשרה כזו.

6.9.2 לדוגמה, בעת הפקת אירוע, בו מועסקים עשרות אנשים באופן חד פעמי לצורך האירוע, בתפקידים של סדרנים, מדריכים, מפעילי דלפקי מידע וכד'. העובדים המועסקים באופן חד פעמי אינם נדרשים לקבל הדרכת נגישות, אך יש לוודא כי באירוע נמצא לצידם עובד קבוע שעבר הכשרת נגישות.

7. אחריות

7.1 האחריות ליישום נוהל זה חלה על מנהל מחלקת הדרכה, מנהל חטיבת משאבי אנוש, מנהל מפ"ק ועל כל בעל תפקיד בקק"ל, כנגזר מתוכן הנוהל.

7.2 האחראי לעדכון הנוהל ובדיקת התאמתו לצרכי הקרן הקימת לישראל יהיה מנהל מפ"ק בתיאום עם מנהל חטיבת משאבי אנוש.

8. תחולה ותוקף

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