

סימן ב' – מידע ותקשורת בשירות

31. (א) מידע הנמסר לכלל הציבור ומידע הנמסר באופן פרטני, אודות כל שירות ציבורי וכחלק ממנו, בכתב או בעל פה, לרבות בטפסים, חוברות מידע, ועלוניים ופרסומים – הניתנים לכלל הציבור או לחלק בלתי מסוים ממנו, מכתבים והודעות, וכן מידע הנמסר באמצעות הטלפון, למעט פרסומות, יימסר לבקשת אדם עם מוגבלות, באופן שיבטיח לו נגישות למידע וקבלת השירות בכפוף לתקנות המשנה שלהלן. בנוסף על דרכי מסירת המידע הרגילות, באמצעות אמצעי העזר ושרותי העזר כמפורט בפסקאות (1) עד (6) ובשפות שבהן ניתן המידע לכלל הציבור:

~~(א) המידע יימסר, בנוסף על דרכי מסירת המידע הרגילות, באמצעות אמצעי העזר ושרותי העזר כמפורט בתקנת משנה (ד) ובשפות שבהן ניתן המידע לכלל הציבור, באחת מדרכים אלה, לאדם עם מוגבלות באמצעות התאמת נגישות אחת או יותר המתאימה ביותר למוגבלותו ובהתאם לאמצעים הטכנולוגיים המצויים בידיו של האדם עם המוגבלות ובכפוף למבחן הנטל הכבד מדי, באופן שיבטיח לאדם עם המוגבלות נגישות למידע ולקבלת השירות ובשפות שבהן ניתן המידע לכלל הציבור. מידע כאמור בתקנת משנה (א) יימסר לבקשת אדם עם מוגבלות, בנוסף על דרכי מסירת המידע הרגילות, באמצעות התאמת נגישות אחת או יותר מטעם נותן השירות אלא אם נאמר אחרת, כמפורט בתקנת משנה (ד), המתאימה למוגבלותו, בשפות שבהן ניתן המידע לכלל הציבור.~~

(א) ההחלטה בדבר אמצעי העזר או שירות העזר אשר יינתן לאדם עם המוגבלות, בכל מקרה נתון, תתקבל על ידי נותן השירות, בכפוף להתאמת שנותן השירות מחויב לספק לפי תקנה זו ולאחר שנותן השירות התייעץ עם האדם עם המוגבלות באשר להתאמת הנגישות המתאימה ביותר עבור האדם עם המוגבלות, תוך התחשבות במוגבלותו של האדם, באמצעים הטכנולוגיים המצויים ברשותו של האדם עם המוגבלות ובכפוף למבחן הנטל הכבד מדי.

~~החלטה הנציבות תביא נוסח שמבהיר האם על נותן שירות ציבורי לספק את כל ההתאמות~~ 29.12.09

(ד) V (1) לאדם עם מוגבלות ראיה או עם ליקוי למידה באחת מדרכים אלה התאמות בתחום הראיה או בתחום הקוגניציה: 29.12.09

29.12.09	V	(א) בדפוס נגיש, ובמידת הצורך תוך הבלטתם של סכומים ספרתיים חשובים על ידי שימוש בספרות מוגדלות, שימוקמו במקום בולט לעין בדף;
29.12.09	V	(ב) בהקלטה, ב-CD, DVD או קבצים מקודדים באופן דיגיטלי בקובץ קול (כגון: mp3), כקובץ על גבי cd או dvd או מדיה נפוצה אחרת שניתן להשמעה באמצעות תוכנת קול שבידי מקבל השירות עם המוגבלות, תוך זמן סביר לפי העניין, ולא יאוחר משבועיים משלושה שבועות לאחר הגשת הבקשה;
29.12.09	V	(ג) בקובץ דיגיטלי (כגון: מסוג plain text או pdf) הניתן להקראה באמצעות תוכנת הקראה או ניתן להמרה לברייל באמצעות מדפסת או צג ברייל, תוך זמן סביר לפי העניין ולא יאוחר משלושה שבועות לאחר הגשת הבקשה;
	V	(ד) באמצעות הקראה מיד עם הגשת הבקשה בכתב ברייל, לא יאוחר משבועיים לאחר הגשת הבקשה; היה המידע כתוב ביותר מ-3 עמודים, רשאי נותן השירות לספק את ההקראה במועד שיתואם עם מקבל השירות ולא יאוחר משבוע מיום הגשת הבקשה;
	V	(ה) באמצעות הקראה בכתב ברייל, תוך זמן סביר לפי העניין ולא יאוחר משלושה שבועות לאחר הגשת הבקשה;
29.12.09	V	(2) לאדם עם מוגבלות שמיעה, באחת מדרכים אלה התאמות נגישות בתחום השמיעה:
	V	(א) בדפוס או בכתב יד;
29.12.09	V	(ב) בסיוע מערכת עזר-עזר קבועה או ניידת לשמיעה או מערכת לתקשורת אישית בה נעזר האדם עם המוגבלות, לפי העניין וככל שנדרש לפי תקנות אלה. לשמיעה, קבועה או ניידת, הכוללת מקלטים מסוג אוזניים או לולאת השמיעה, לפי העניין. בהתאם לתקנות אלה;
	V	(ג) באמצעות מערכת עזר ניידת לשמיעה בהתקיים תנאים אלה:

~~(1) כאשר המידע שלגביו נדרשת ההתאמה הוא מורכב, דורש התדיינות ממושכת ובעל חשיבות גבוהה לענייניו של האדם עם המוגבלות, לדוגמה: בשירותים משפטיים או כספיים הניתנים לאדם;~~

~~(2) הבקשה לקבלת ההתאמה הוגשה זמן סביר לפני מועד מתן המידע;~~

29.12.09 V (ה) באמצעות שירות תרגום לשפת הסימנים – **באחת** לגבי השפות הרשמיות **בלבד** – על ידי אדם המיומן בשפת הסימנים שדובר בה האדם עם המוגבלות, ובהתקיים תנאים אלה:

29.12.09 V (1) המידע שנדרש לגביו תרגום לשפת הסימנים הוא מורכב, דורש התדיינות ממושכת, ובעל חשיבות גבוהה לענייניו של האדם עם המוגבלות; לדוגמה, בשירותים כספיים או משפטיים הניתנים לאדם עם מוגבלות;

(2) הבקשה לקבלת התרגום הוגשה זמן סביר לפני מועד מתן המידע;

(3) ~~לאדם הרש-עיוור באחת מדרכים אלה התאמות נגישות המשלבות הנגשה בתחום הראייה והשמיעה:~~

20.12.09 נציבות (א) באמצעות כל אמצעי עזר או שירות עזר בו נעזר האדם דרך קבע, לרבות סיוע של אדם המלווה אותו ומסייע לו דרך קבע בתקשורת, כגון: תרגום לשפת הסימנים במגע או שימוש בכפפה אינסטרומנטלית המותאמת אישית לאדם בסיועו של אדם המלווה את האדם עם המוגבלות ומסייע לו דרך קבע בתקשורת;

(ב) בדפוס נגיש;

(ג) בכתב ברייל, תוך זמן סביר לפי העניין ולא יאוחר משבועיים משלושה שבועות לאחר הגשת הבקשה;

20.12.09 נציבות (ד) ~~למסתייע בכפפה אינסטרומנטלית המותאמת לו אישית, יינתן שירות או מידע אודותיו תוך הסתייעות בכפפה האינסטרומנטלית שהוא עושה בה שימוש דרך קבע ובסיועו של אדם המלווה את האדם עם המוגבלות ומסייע לו דרך קבע בתקשורת;~~

(ה) בקובץ דיגיטלי (כגון: plain text או pdf) הניתן להקראה באמצעות תוכנת הקראה או ניתן להמרה לברייל באמצעות מדפסת או צג ברייל תוך זמן סביר לפי העניין ולא יאוחר משלושה שבועות לאחר הגשת הבקשה מסוג plain text ;

(4) לאדם עם מוגבלות שכלית, מוגבלות נפשית או מוגבלות בתחום הספקטרום האוטיסטי, באחד או יותר מאמצעים אלה התאמות נגישות בתחום הקוגניציה או בתחום הנפש :

(א) בעל פה או בכתב יד, בלשון ובאופן המותאמים למוגבלותו ;

(ב) בדפוס נגיש ותוך שימוש בפישוט לשוני כמשמעותו בת"י 1918 חלק 4 שפה פשוטה, בעיצוב ברור ובסימלול לפי העניין ולפי אופי המידע ;

פישוט לשוני אינו מופיע בתקן, אלא צפוי להופיע לאחר הרוויזיה שנעשית כיום בתקן. מוצע לדון בשנית בפסקה בסוף הדיון על תקנות אלה.

(ג) בקובץ קול (כגון: mp3), כקובץ על גבי cd או dvd או מדיה נפוצה אחרת שניתן להשמעה באמצעות תוכנת קול שבידי מקבל השירות עם המוגבלות בהקלטה, ב-CD, DVD או בקבצים מקודדים באופן דיגיטלי (כגון mp3) תוך שימוש בשפה פשוטה ובקצב איטי ;

(ד) באמצעות הקראה ;

(ד) בקובץ דיגיטלי (כגון: plain text או pdf) הניתן להקראה באמצעות תוכנת הקראה או ניתן להמרה לברייל באמצעות מדפסת או צג ברייל, תוך זמן סביר ולא יאוחר משלושה שבועות לאחר הגשת הבקשה ;

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

(5) לאדם עם מוגבלות בדיבור, כתיבה או קריאה המסתייע באמצעי תקשורת תומכת וחליפית אישיים, יינתנו שירות או מידע אודותיו תוך הסתייעות באמצעים כאמור, ותוך הסתייעות באדם המלווה אותו ומסייע לו דרך קבע בתקשורת; אין בביצוע התאמות נגישות לפי תקנה זו כדי לפטור מהחובה לפי תקנות 40, 49 ו-74 להפיק ערכת תקשורת בשירותים ציבוריים מסוימים, ולתת שירות באמצעותן.

(6) לאדם עם מוגבלות באמצעות כל אמצעי עזר או שירות עזר סביר אחר, התאמת נגישות סבירה אחרת לאדם עם מוגבלות, בהתאם לתקנת משנה (ג). - בהתחשב במוגבלותו של האדם, ברצונו ולפי נסיבות העניין.

8.12.09

~~(א) ההחלטה בדבר אמצעי העזר או שירות העזר אשר יינתן לאדם עם המוגבלות, בכל מקרה נתון, תתקבל על ידי נותן השירות בשיתוף עם לאתר התייעצות עם האדם בעל המוגבלות, לפי אמצעי העזר או שירותי העזר שאותם מחוייב החייב לספק לפי תקנות אלה, ובאופן שיבטיח לאדם עם המוגבלות נגישות למידע וקבלת השירות.~~

(ה) (1) נותן שירות יבצע התאמות נגישות כאמור בתקנה זו למידע הנמסר על ידו מיום תחילתן של תקנות אלה.

(2) (א) לוחות הזמנים לביצוע התאמות הנגישות למידע יהיו כאמור בתקנות 93 ו-94.

(ב) על אף האמור בפסקה (א) נותן שירות שעתיד ליתן את התאמות הנגישות לפי תקנת משנה ד(1)(א) עד (ג) ו-(ה), ד(3)(ב) עד (ד) ו-ד(4)(ד) באמצעות מערכת ממוחשבת אשר לשם מתן ההתאמות צריך להכין מערכת ממוחשבת או להתאימה, יבצע את התאמות הנגישות לפי האמור בפסקה (א) ובתוספת זמן כמפורט להלן:

(1) התאמת נגישות לפי תקנת משנה (ד)(1)(ה) ו- (ד)(3)(ג) – בתוספת שנה אחת;

(2) התאמת נגישות אחרת – בתוספת שנתיים.

3) על אף האמור בפסקאות (1) ו-(2), מידע בכתב שנמסר למקבל השירות עם המוגבלות לפני תחילתן של תקנות אלה ושתקף גם לאחר יום תחילתן של תקנות אלה – יבצע נותן השירות התאמות נגישות גם לעניין מידע בכתב שתקף כאמור **תוך זמן סביר לפי נסיבות העניין ולא יאוחר מ- חודשים.**

(ו) על אף האמור בתקנת משנה (ב), חייב בביצוע התאמות נגישות יהיה פטור ממתן התאמות לפי תקנת משנה (ד)(4)(ב) ו-(ד)(4)(ג) אם המידע לגביו נדרשת התאמת הנגישות הינו מידע המנוסח בלשון משפטית (כגון חוזים); היה נותן שירות פטור כאמור, יספק את עיקרי המידע למקבל השירות בעל פה ובשפה פשוטה

סימן ב'1: התאמות בשירותים הניתנים על ידי גוף ציבורי

מלווה מטעם גוף 31א. ניתן שירות ציבורי על ידי גוף ציבורי המנוי בפסקאות (1), (2), (5) ו-(7) בהגדרה "גוף ציבורי" שבסעיף 5 לחוק במקום ציבורי שבו יותר מקומה אחת ומספר החדרים שבהם ניתן שירות לציבור עולה על עשרה, יספק נותן השירות הציבורי, לבקשת אדם עם מוגבלות, אשר הוגשה זמן סביר מראש, מלווה מטעם נותן השירות לאדם עם המוגבלות, אשר יסייע לו בהתמצאות במקום והגעה לכל חלקי המקום הנדרשים לו לשם קבלת השירות, במהלך שהותו במקום.

מתן שירות 33. בנוסף על ביצוע התאמות הנגישות כאמור בתקנה 31, יספק חייב באמצעות הטלפון, פקסימיליה, הדואר והדואר האלקטרוני V 5.1.10
(א) בביצוע התאמות נגישות, לבקשת אדם עם מוגבלות, שירות ומידע אודות השירות לאדם עם מוגבלות, בכפוף לאופיו של **השירות לפי האמצעים המצויים בידו**, גם בדרכים אלה באמצעות טלפון, פקסימיליה, דואר ודואר אלקטרוני.

תוספת של הנציבות 31.1.10 – נדרש אישור

(1) לבקשת אדם עם מוגבלות ראייה או מוגבלות בניידות, באמצעות הטלפון או הדואר האלקטרוני;

(2) לבקשת אדם עם מוגבלות שמיעה או מוגבלות בניידות, באמצעות פקסימיליה, דואר אלקטרוני ומסרון¹.

(3) לבקשת אדם עם מוגבלות, באמצעות הדואר.

35 V (ב) חייב בביצוע התאמות נגישות לשירות יאפשר לאדם עם מוגבלות לפנות אליו לשם קבלת שירות באחד מהאמצעים כאמור, לפי לצרכיו של האדם עם המוגבלות, ובאמצעים כאמור המצויים בשימוש החייב בביצוע ההתאמות, בעת הגשת הבקשה.

נציבות 12.1.10 (ג) נדרשה חתימתו של אדם עם מוגבלות על טופס או מסמך לשם קבלת שירות מגוף ציבורי החייב בביצוע התאמות נגישות לשירות, יאפשר החייב לאדם עם המוגבלות לחתום על המסמך בחתימה אלקטרונית מאושרת.

נציבות 12.1.10 (ד) הוראות תקנה זו באות להוסיף על הוראות חוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001.

פרסום התאמות הנגישות שבוצעו בשירות 35 V (א) חייב בביצוע התאמות לשירות יפרסם את התאמות הנגישות אשר בוצעו בשירות ובמקומות הציבוריים שניתן בהם השירות, לרבות אמצעי העזר ושירותי העזר המסופקים בשירות לפי דרישה ואופן קבלתם, בדרכים אלה ולפי העניין:

V (1) בדרכי הפרסום המקובלות בשירות שהוא נותן;

V (2) בהתאמות הנגישות למידע כמפורט בתקנה 31;

V (3) לבקשת אדם עם מוגבלות, באמצעות הטלפון, פקסימיליה, דואר, הדואר האלקטרוני או מיסרון, SMS או הדואר, לפי האמצעים המצויים בידי נותן השירות;

V (4) באמצעות אתר האינטרנט של נותן השירות, ככל שקיים.

תוספת של הנציבות 31.1.10 נדרש אישור

נציבות 31.1.10 (ה) למען הסר ספק, פרסום לפי תקנה זו נעשה לשם יידוע הציבור בדבר אמצעי הנגישות שקיימים בעת הפרסום במקום הציבורי או בשירות הציבורי, ואינו מהווה ראיה לעמידה בחובות ביצוע התאמות נגישות לשירות לפי תקנות אלה, או חובות ביצוע התאמות נגישות לפי כל דין.

לדיון: התוספת של תקנת משנה (ה) מיותרת – ניתן לציין סיוג זה על כל פרסום וספק אם יש מקום לתת פטור ראייתי במסגרת תקנות. לפיכך, מוצע לדחות את הצעת הנציבות לגבי תקנת משנה (ה).