

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, עלונים 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 ולקבלת 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.

~~(ב) 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.~~

~~(ג) 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

החלטה: תקבע רשימת התאמות אחת ללא קבוצות / תחומים 16.2.10

(ד) בכפוף לתקנות משנה (ב) ו-(ג) נותן שירות יספק מידע באמצעות התאמות נגישות אלה:

(1) דפוס או כתב יד;

(2) דפוס נגיש;

(א2) דפוס נגיש תוך שימוש בפישוט לשוני כמשמעותו בת"י 1918 חלק 4, בעיצוב ברור ובסימלול לפי העניין ולפי אופי המידע;

(3) קובץ קול (כגון: mp3), קובץ 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 משלושה שבועות לאחר הגשת הבקשה;

(4) קובץ 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;

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

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

(7) בסיוע מערכת עזר קבועה או ניידת לשמיעה או מערכת לתקשורת אישית בה נעזר האדם עם המוגבלות, לפי העניין וככל שנדרש לפי תקנות אלה;

(8) באמצעות שירות תרגום לשפת הסימנים, באחת השפות הרשמיות, על ידי אדם המיומן בשפת הסימנים שדובר בה האדם עם המוגבלות, ובהתקיים תנאים אלה:

(א) 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;

(ב) הבקשה לקבלת התרגום הוגשה זמן סביר לפני מועד מתן המידע.

(9) לאדם חרש-עיוור, 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;

(10) בעל פה או בכתב יד, בלשון ובאופן המותאמים למוגבלותו של האדם;

(11) לאדם 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;

(12) התאמת נגישות סבירה אחרת.

~~(ד) v-(1) לאדם עם מוגבלות ראייה או עם ליקוי למידה באחת מדרכים~~ 29.12.09 חלופה ב'

~~אלה התאמות בתחום הראייה או בתחום הקוגניטייה הקריאה;~~

~~(ה) v- בדפוס נגיש, ובמידת הצורך תוך הבלטתם של סכומים~~ 29.12.09

~~ספרתיים חשובים על ידי שימוש בספרות מוגדלות, שימוקמו במקום בולט לעין בדף;~~

~~(ו) v- בהקלטה, ב-DVD, CD או קבצים מקודדים באופן~~ 29.12.09

~~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;~~

~~(ז) v- בקובץ דיגיטלי (כגון: מסוג plain text או pdf) הניתן~~ 29.12.09

~~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;~~

~~(ח) v- באמצעות הקראה מיד עם הגשת הבקשה בכתב ברייל,~~

~~לא יאוחר משבועיים לאחר הגשת הבקשה, היה המידע כתוב ביותר מ-3 עמודים, ראוי נתן השירות לספק את ההקראה במועד שיתואם עם מקבל השירות ולא יאוחר משבוע מיום הגשת הבקשה;~~

~~(ט) v- באמצעות הקראה בכתב ברייל, תוך זמן סביר לפי העניין~~

~~ולא יאוחר משלושה שבועות לאחר הגשת הבקשה;~~

~~29.12.09~~ ~~✓~~ ~~(2) לאדם עם מוגבלות שמיעה, באחת מדרכים אלה התאמות~~

~~נגישות בתחום השמיעה:~~

~~✓~~ ~~(*) בדפוס או בכתב יד,~~

~~29.12.09~~ ~~✓~~ ~~(2) בסיוע מערכת עזר עזר קבועה או ניידת לשמיעה או~~

~~מערכת לתקשורת אישית בה נעזר האדם עם המוגבלות, לפי העניין וככל שגדרש לפי תקנות אלה. לשמיעה, קבועה או ניידת, הכוללת מקלטים מסוג אוזניים או לולאת השראה, לפי העניין, בהתאם לתקנות אלה;~~

~~(*) 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~~ ~~✓~~ ~~(2) 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~~ ~~✓~~ ~~(1) המידע שגדרש 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 חרש-עיוור באחת מדרכים אלה התאמות נגישות~~

~~המשלבות הנגשה בתחום הראייה והשמיעה:~~

נציבות 20.12.09

~~(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 במוע 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,~~

נציבות 20.12.09

~~(ד) למסתייע בכפפה אינסטרומנטלית המותאמת לו אישית, ינתן 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 בשיטות לשוני כמשמעותו בתיי 1918 חלק 4 שפה פשוטה, בעיצוב ברור ובסימלול לפי העניין ולפי אופי המידע,~~

~~שיטות לשוני אינו מופיע בתקן, אלא צפוי להופיע לאחר הרויזיה 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 בטכניקה פשוטה ובקצב איטי;~~

~~(ד) באמצעות הקראה;~~

~~(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 ולא יאוחר משלושה שבועות לאחר הגשת הבקשה;~~

~~(ו) באמצעות הקראה מיד עם הגשת הבקשה, היה המידע~~

~~כתוב ביותר מ-3 עמודים, ראוי 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 באמצעותו.~~

~~(6) לאדם עם מוגבלות באמצעות כל אמצעי עזר או שירות עזר~~

~~סביר אחר, התאמות נגישות סבירה אחרת לאדם עם מוגבלות, בהתאם לתקנת משנה (ג). בהתחשב במוגבלותו של האדם, ברצונו ולפי נסיבות העניין.~~

~~(ג) ההחלטה בדבר אמצעי העזר או שירות העזר אשר יינתן לאדם עם~~

~~המוגבלות, בכל מקרה נתון, תתקבל על ידי נותן השירות בשיתוף עם לאתחם התייעצות עם האדם בעל המוגבלות, לפי אמצעי העזר או שירותי העזר שאותם מחויב 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.~~

8.12.09

(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(4)(ד) **לחלופין: לפי תקנת משנה ד(2) עד (4) ו-6**) 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) **לחלופין: לפי תקנת משנה ד(6)** – בתוספת שנה אחת;

(2) התאמת נגישות אחרת – בתוספת שנתיים.

(3) על אף האמור בפסקאות (1) ו-2, מידע בכתב, **כגון חוזה ביטוח, שהעתק מאותו מידע לא מצוי על גבי מדיה דיגיטלית** ושנמסר למקבל השירות עם המוגבלות לפני תחילתן של תקנות אלה ואותו מידע כאמור תקף 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 מחודשיים **לאחר הגשת הבקשה.**

~~(3) על אף האמור בפסקאות (1) ו-2, ביקש אדם עם מוגבלות התאמות למידע בכתב, אשר נמסר לו לפני תחילתן של תקנות אלה, לרבות מסמכים נלווים לו אשר אינם בידו ואינם מצויים בידי נותן השירות – יספק נותן השירות את התאמות הנגישות תוך זמן סביר, לפי נסיבות העניין, ולא יאוחר מחודשיים לאחר הגשת הבקשה.~~

~~לדין: האם נספח (מסמך נלווה) הוא מידע שנמסר לציבור כחלק מהשירות או אודותיו;~~

(i) על אף האמור בתקנת משנה (ב), חייב בביצוע התאמות נגישות יהיה פטור ממתן התאמות לפי תקנת משנה ד(4)(ב) ו-ד(4)(ג) **לחלופין: ד(2)(א) ו-3**) 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

16.2.10 חלופה א' V

חלופה ב' – נציבות 22.2.10

נוהלי בידוק בטחוני 39. קיים הליך בידוק בטחוני במקום ציבורי שניתן בו שירות ציבורי, לרבות בכניסה למקום, יבטיח החייב במתן נגישות לשירות כי הליך הבידוק אינו מונע מאדם עם מוגבלות הגעה למקום הציבורי, כניסה אליו וקבלת השירות, וזאת באופן שוויוני, מכובד ומוצנע, עצמאי ובטיחותי.