



שם הנוהל: הנגשת השרות	גרסה: 1.0	מס' הנוהל: 01
זהות נושאת: לשכת מנכ"ל (ספרור 01)	תאריך תחולה: --/--/--	מס' עמודים: 1 מתוך 7

נהלי הנגישות של עיריית ערד

תוכן

1. הנושא: כניסה למבני עיריית ערד עם חיית שירות. 2
2. הנושא: ניתוב שיחות טלפון. 2
3. הנושא: נוהל מסירת מידע. 3
4. הנושא: נוהל מסירת מידע על הסדרי הנגישות. 3
5. הנושא: נוהל רכש. 4
6. הנושא: נוהל פינוי בחירום. 4
7. הנושא: נגישות אתרי האינטרנט. 5
8. הנושא: נוהל כנסים ואירועים. 5
9. הנושא: נוהל מינוי רכז נגישות. 6



שם הנוהל: הנגשת השרות	גרסה: 1.0	מס' הנוהל: 01
זהות נושאית: לשכת מנכ"ל (ספרור 01)	תאריך תחולה: --/--/--	מס' עמודים: 2 מתוך 7

1. הנושא: כניסה למבני עיריית ערד עם חיית שירות

1.1 כללי

עיריית ערד, כרשות מקומית בעלת אחריות חברתית ושומרת חוק, פועלת לאפשר לכל אדם להיכנס ולהשתמש במבני הרשות, כנדרש בחוק.

1.2 מטרת הנוהל

להסדיר את הכניסה והשימוש במבנה לאנשים עם מוגבלות המשתמשים בחיית שירות

1.3 תחולת הנוהל

הנוהל חל על כל המבנים של הרשות והשטחים הציבוריים שלה.

1.4 שיטה

אדם עם מוגבלות המשתמש בחיית שירות, זכאי להיכנס ולהשתמש בכל מבנה או שטח ציבורי פתוח של הרשות המקומית, כשהוא מלווה בחיית השירות האישית שלו.

1.5 בקרה

הבקרה תעשה על ידי רכז הנגישות של הרשות המקומית

2. הנושא: ניתוב שיחות טלפון

2.1 כללי

עיריית ערד, כרשות מקומית בעלת אחריות חברתית ושומרת חוק, פועלת לאפשר לאנשים עם מוגבלות להתקשר טלפונית למשרדה על ידי הפעלת מערכת טלפונים נגישה, על פי הנדרש בחוק.

2.2 מטרת הנוהל

להסדיר את ניתוב שיחות הטלפון לכל נקודת שירות עבור אנשים עם מוגבלות

2.3 תחולת הנוהל

הנוהל חל על כל מערכת טלפונית של הרשות שיש בה ניתוב שיחות

2.4 שיטה

2.4.1 ניתוב שיחות הטלפון יעשה בשפה פשוטה וברורה ללא מוזיקת רקע

2.4.2 בכל תפריט יש להציע עד 4 אפשרויות

2.4.3 רצוי שיהיו עד 3 רמות של תפריטים

2.4.4 בכל שלב, תהיה אפשרות להגיע למרכזן או מוקדן

2.4.5 במערכת מסוג "אוטומטית קולית לומדת" הפועלת באמצעות קולו של הפונה, תעביר המערכת את הפונה אל מוקדן, אחרי 3 כשלים של התקשרות

2.5 בקרה

הבקרה תעשה על ידי האחראי על מערכת הטלפונים ברשות



שם הנוהל: הנגשת השרות	גרסה: 1.0	מס' הנוהל: 01
זהות נושאית: לשכת מנכ"ל (ספרור 01)	תאריך תחולה: --/--/--	מס' עמודים: 3 מתוך 7

3. הנושא: נוהל מסירת מידע

3.1 כללי

עיריית ערד, כרשות מקומית בעלת אחריות חברתית ושומרת חוק, פועלת למסור מידע לאנשים עם מוגבלות, בכל הדרכים הרלוונטיות למוגבלותם, על פי חוק.

3.2 מטרת הנוהל

להסדיר את מסירת המידע לאנשים עם מוגבלות הפונים לשרותי העיריה, בנושאים שונים.

3.3 תחולת הנוהל

הנוהל חל על כל נקודות השירות של הרשות המקומית

3.4 שיטה

אדם המבקש מידע מהרשות המקומית, יוכל לקבל אותו באחת או יותר מהדרכים הבאות:

* בעל פה

* בכתב או בדפוס

* בטלפון

* בדואר אלקטרוני

* במסרון

* בווטסאפ

הערה: מידע מודפס מכל סוג, יודפס בדפוס נגיש.

3.5 בקרה

הבקרה תעשה על ידי רכז הנגישות העירוני

4. הנושא: נוהל מסירת מידע על הסדרי הנגישות

4.1 כללי

עיריית ערד, כרשות מקומית בעלת אחריות חברתית ושומרת חוק, פועלת לאפשר לאנשים עם מוגבלות לקבל מידע אמין לגבי הסדרי הנגישות בכל אחת מיחידותיה

4.2 מטרת הנוהל

לוודא שכל אדם עם מוגבלות יקבל מידע מעודכן לגבי הסדרי הנגישות בכל אחד מיחידותיה.

4.3 תחולת הנוהל

הנוהל חל על כל היחידות של הרשות המקומית

4.4 שיטה



שם הנוהל: הנגשת השרות	גרסה: 1.0	מס' הנוהל: 01
זהות נושאית: לשכת מנכ"ל (ספרור 01)	תאריך תחולה: --/--/--	מס' עמודים: 4 מתוך 7

4.4.1 הרשות תפרסם בכל אתרי האינטרנט שלה[הרלוונטיים] את הסדרי הנגישות של כל יחידת שירות.

4.4.2 תיאור הסדרי הנגישות יהיה מפורט וייתחס לכל סוגי המוגבלויות

4.4.3 יבוצע עדכון המידע כל פעם שיעשה שינוי יזום באחת מנקודות השירות

4.5 בקרה

הבקרה תעשה על ידי האחראי על האחזקה של כל בנין או שטח פתוח

5. הנושא : נוהל רכש

5.1 כללי

עיריית ערד, כרשות מקומית בעלת אחריות חברתית ושומרת חוק, פועלת לספק לטובת אנשים עם מוגבלות ריהוט וציוד מותאמים למוגבלותיהם.

5.2 מטרת הנוהל

להבטיח שבמסגרת רכישת ריהוט וציוד לרשות המקומית, ירכשו גם פריטים המתאימים להנחיות הנגישות בחוק ובתקנות.

5.3 תחולת הנוהל

הנוהל חל על כל יחידות הרכש של הרשות המקומית

5.4 שיטה

5.4.1 בכל יחידות הרכש של הרשות ילקחו בחשבון, בעת רכישת ריהוט או ציוד, את הצורך לרכוש ריהוט נגיש וציוד מותאם לאנשים עם מוגבלות.

5.4.2 בידי יחידות הרכש יהיו הנחיות מפורטות ומפרטים טכניים של ריהוט וציוד מתאימים

5.5 בקרה

הבקרה תעשה על ידי הממונה על נושא הרכש ברשות

6. הנושא : נוהל פינוי בחירום

6.1 כללי

עיריית ערד, כרשות מקומית בעלת אחריות חברתית ושומרת חוק, פועלת להבטיח פינוי בחירום לאנשים עם מוגבלות בעת מצב חירום

6.2 מטרת הנוהל

להסדיר את דרכי הפינוי של אנשים עם מוגבלות ממבני הרשות המקומית

6.3 תחולת הנוהל

הנוהל חל על כל מבני הרשות המקומית

6.4 שיטה



שם הנוהל: הנגשת השרות	גרסה: 1.0	מס' הנוהל: 01
זהות נושאית: לשכת מנכ"ל (ספרור 01)	תאריך תחולה: --/--/--	מס' עמודים: 5 מתוך 7

6.4.1 בכל מבנה של השרות המקומית תשולב תוכנית לפינוי אנשים עם מוגבלות בתוך תוכנית הפינוי הקיימת של כל מבנה.

6.4.2 יש לודא שימוש בטכנולוגיות קיימות לאזהרת אנשים עם מוגבלות בשמיעה או ראייה, בדבר הסכנה הזורשת פינוי.

6.5 בקרה

הבקרה תעשה על ידי אחראי הביטחון של השרות המקומית

7. הנושא: נגישות אתרי האינטרנט

7.1 כללי

עיריית ערד, כרשות מקומית בעלת אחריות חברתית ושומר שחוק, פועלת לאפשר לאנשים עם מוגבלות להשתמש באתרי האינטרנט שלה.

7.2 מטרת הנוהל

להסדיר את הנגשת אתרי האינטרנט של השרות.

7.3 תחולת הנוהל

הנוהל חל על כל אתר אינטרנט של השרות הפתוח לציבור

7.4 שיטה

7.4.1 כל אתרי האינטרנט של השרות המקומית הפתוחים לציבור יהיו נגישים ברמה של AA

על פי הגדרת האיגוד הבינלאומי לאינטרנט.

7.4.2 אתרי האינטרנט שאינם פתוחים לציבור, פטורים מנוהל זה, אך אם יש משתמש קצה באתרים אלו שהוא אדם עם מוגבלות, הזקוק להתאמה אישית כדי להשתמש באתר, תבוצע התאמה בהתאם.

7.5 בקרה

הבקרה תעשה על ידי האחראי על שרתי האינטרנט של השרות.

8. הנושא: נוהל כנסים ואירועים

8.1 כללי

עיריית ערד, כרשות מקומית בעלת אחריות חברתית ושומרת חוק, פועלת לאפשר לאנשים עם מוגבלות להשתתף בכנסים ואירועים שהעירייה מארגנת.

8.2 מטרת הנוהל

להסדיר את התנאים להשתתפותם של אנשים עם מוגבלות בכנסים ואירועים של השרות המקומית

8.3 תחולת הנוהל

הנוהל חל על כל כנס או אירוע המאורגן על ידי השרות המקומית



שם הנוהל: הנגשת השרות	גרסה: 1.0	מס' הנוהל: 01
זהות נושאית: לשכת מנכ"ל (ספרור 01)	תאריך תחולה: --/--/--	מס' עמודים: 6 מתוך 7

8.4 שיטה

- 8.4.1 באירועים פנימיים של הרשות, אין צורך בהסדרים מיוחדים מלבד הנגשה פרטנית לעובד עם מוגבלות, כגון: שמירת מקום מיוחד להצבת כיסא גלגלים, חיבור למערכת שמע, תימלול או כל דבר אחר רלוונטי.
- 8.4.2 באירוע פומבי יש לקבל מידע באמצעות מערכת ההזמנות לגבי השתתפותם הצפויה של אנשים עם מוגבלות ולספק את אמצעי הנגישות הנדרשים.
- 8.4.3 באירוע הנערך בישיבה יש לוודא שלפחות 10% מהמושבים יהיו מושבים נגישים. אם מדובר באירוע המיועד במיוחד לאנשים מבוגרים [כנו כנס פנסיונרים למשל: יש לוודא ש-50% מהמושבים הם נגישים.
- 8.4.4 אם האירוע תקיים ללא הרשמה מוקדמת, יש לנהוג כדלקמן:
- * אם באירוע יש מערכת הגברת קול, יסופקו מקלטים עבור אנשים עם לקות בשמיעה בשיעור של 5% ממספר המשתתפים. אם נעשה שימוש בלולאת השראה, יסופקו מקלטי אוזניות בשיעור של 1% ממספר המשתתפים.
- * אם האירוע הוא מילולי בעיקרו, תספק הרשות, על פי בקשת אדם עם מוגבלות בשמיעה, תרגום לשפת סימנים או תמלול [אם התנאים מאפשרים זאת]
- 8.4.5 בהקרנת סרטון מכל סוג של כנס או אירוע, תוודא הרשות המקומית שהסרטון כולל כתוביות, ככל שהדבר רלוונטי.

8.5 בקרה

הבקרה תעשה על ידי האחראי על אירועים ברשות המקומית

9. הנושא: נוהל מינוי רכז נגישות

9.1 כללי

עיריית ערד, כרשות מקומית בעלת אחריות חברתית ושומרת חוק, פועלת לתת כתובת ברורה לפונים בנושא הנגישות ופועל לקדם תהליכי נגישות בתחומה

9.2 מטרת הנוהל

למנות רכז נגישות ולהגדיר את תפקידו

9.3 תחולת הנוהל

הנוהל חל על כל יחידה שבה 25 עובדים או יותר.

9.4 שיטה

9.4.1 ימונה רכז נגישות בכל יחידה שבה 25 עובדים או יותר.

9.4.2 תפקידי רכז הנגישות:

* לשמש כתובת לפונים בנושא הנגישות [מתקשרים, מבקרים, אורחים וכד']

* לעודד קיומן של תכניות הנגשה ברשות וללוות את ביצוען

9.4.5 שמו ופרטיו האישיים של רכז הנגישות יפורסמו באתרי האינטרנט של הרשות המקומית



		
מס' הנוהל: 01	גרסה: 1.0	שם הנוהל: הנגשת השרות
מס' עמודים: 7 מתוך 7	תאריך תחולה: --/--/--	זהות נושאית: לשכת מנכ"ל (ספרור 01)

9.5 בקרה

מנכ"ל העירייה או מנהל משאבי אנוש, על פי העניין.