

שירות נגיש

מדריך כיס מועצה מקומית תעשייתית נאות חובב



מועצה מקומית תעשייתית

פעילות זו אחראית
מועצה אחראית מועצה פעילה.



תוכן עניינים

- 4 דבר רכזת הנגישות
-
- 5 מושגי יסוד
-
- 6 כיצד לזהות אדם עם מוגבלות?
-
- 7 כיצד נציע עזרה לאדם עם מוגבלות?
-
- 8 כיצד יש לתקשר עם אדם עם מוגבלות?
-
- 10 עזרי נגישות
-
- 11 כיצד לסייע במילוי טפסים?
-
- 12 כיצד יש לסייע לאדם עם מוגבלות בהתמצאות במקום?
-
- 13 שימור סביבת עבודה נגישה
-
- 16 כיצד לנהל שיחת טלפון נגישה?
-
- 18 סביבת העבודה שלי

דבר רכזת הנגישות

עובדות ועובדים יקרים!

איכות השירות נמדדת בנגישות אליו, בזמינות שלו ובשוויוניות שהוא מעניק לאלו הפונים לקבלו. מתן שירות שוויוני לכולם הוא ערך עליון לכל נותן שירות, ולעובדי רשות ציבורית בפרט.

על מנת למטב את השירות, מצורף מדריך כיס שנועד לתת "על קצה המזלג", כלי עזר שיספק את המידע ודרכי הפעולה הנדרשות מכם.

המדריך מציג בפשטות את הכללים שעל פיהם אנו מחויבים לפעול מתוקף חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998.

תמצאו בו הסברים על מספר סיטואציות שבהן תתקלו במהלך עבודתכם, וכיצד יש להתנהל בהן.

כמובן שאין המדריך מכסה את כלל הנושאים, עליהם תקבלו הסברים מפורטים יותר בהדרכות התקופתיות שאנו מקיימים.

המועצה פועלת בכל העת, להעניק שירות שוויוני ואיכותי לכולם, באמצעות הנגשת אירועים, הנגשת משרדי הרשות, הדרכות עובדים תקופתיות, התאמות נגישות לעובדים על מוגבלויות ועוד.

אני רואה חשיבות רבה בהעלאת המודעות החברתית לנושא הנגישות, ומקווה שתיקחו איתכם את הכלים הללו גם לחייכם האישיים, ויחד נצליח לייצר שינוי בחברה.

*אתם מוזמנים לפנות אלי בכל שאלה.
ראות נמנית - במאונף אל פתיחות*



כיצד לזהות אדם עם מוגבלות?

יש לזכור כי אנו בתור נותני שירות לא צריכים "לזהות" אדם עם מוגבלות.

אנו נותני השירות, צריכים לוודא כי השירות שאנו מספקים הינו נגיש באופן קבוע לכלל האוכלוסייה ומשום כך נוכל לספק שירות נגיש לכולם.

אלו שירות נגיש

מכיוון שחלק מהמוגבליות אינן נראות ורוב מבקשי השירות לא יצהירו בפניך על היותם אנשים עם מוגבלות, נהג בכל הלקוחות ברגישות. הקשב להם, התבונן בהתנהגות שלו ונסה לזהות מכשולים בקבלת השירות ולהציע פתרונות נגישים.

כיצד נציע עזרה לאנשים עם מוגבלות?



יש להתבונן באדם ולנסות להבין
האם ישנם דברים מסוימים שניתן
לעזור לו בהם.

1

2

אשאל את האדם:
"האם אתה זקוק לעזרה?"
(לא אחליט עבורו שכן)



אם ישיב בחיוב אשאל אותו:
"כיצד ניתן לעזור לך?" שהרי כל
אדם מעדיף עזרה בצורה שונה.

3

לא לירות נעים



- אין לבצע עבור איש פעולה ללא קבלת הסכמתו המפורשת לכך.
- אם הוא מבקש התאמה כלשהי - אסור לבקש ממנו להציג תעודה המעידה על מוגבלות!

כיצד יש לתקשר אדם עם מוגבלות?

יש חובה לדבר את הפונה בעצמו
ולא אל המלווה שמגיע איתו.

1

אל תפנה אל המלווה ותשאל: "מה הוא צריך?"
תמיד תפנה אל מבקש השירות.

2

אין לדבר עם המלווה על אדם עם מוגבלויות כאילו לא נוכח,
לדוגמא: "הוא צריך להביא טופס...", "תיקח אותו להמתין ליד חדר..."

3

יש להישיר את המבט אל מבקש השירות בזמן שאנו מדברים
איתו על מנת שיוכל לראות את הפנים שלנו.

4

יש למקם את עצמנו בגובה מקבל השירות ולא להסתיר את
הפנים שלנו עם מסך מחשב לדוגמא.

5

יש להקשיב לפונה בסבלנות ולא לקטוע את דבריו. אם צריך - רשמו
לכם הערות בזמן שהוא מדבר והתייחסו אל ההערות לאחר מכן.

6

יש לדבר באופן רגיל לחלוטין. אין צורך לצעוק או להאט את קצב הדיבור. חשוב לזכור להתנסח בפשטות כך שהמידע שאנחנו רוצים להעביר לפונה יהיה מובן.

7

אנשים עם מוגבלויות זכאים לקבל החלטה הנוגעת אליהם באופן טבעי. אסור לנותן השירות "להחליט" עבור האדם עם המוגבלות כי פתרון כזה או פתרון אחר יהיה עדיף לו.

8



עזרי נגישות

עזרי נגישות של אדם עם מוגבלויות, לדוגמא: קביום, מקל נחיה וכיסא גלגלים הינם ברשותו ואין לגעת בהם או לדחוף אותם ללא רשות מפורשת ממנו.

1

חובה לאפשר לאדם עם מוגבלות להשתמש בעזרי הנגישות שברשותו בכל עת.

2

כלבי נחיה אינם חיות מחמד. אין לגעת בהם ולהסיח את דעתן ללא רשות מבעליהם.

3



כיצד לסייע במילוי טפסים?

1 אם מבקש השירות מבקש ממני עזרה במילוי טופס - חובה עלי לעזור במילוי הטופס ואסור לי לבקש לראות ממנו תעודה המעידה על מוגבלותו.

2 ניתן להקריא³ את הטופס והפונה ימלא את המידע הנחוץ במקום המיועד.

3 ניתן להקריא את הטופס ולמלא עבור מבקש השירות את המידע בהתאם לתשובותיו.

4 באם יש צורך בשימוש בשפה פשוטה - אנא בצעו זאת ואל תמתו לבקשת מבקש השירות.

5 ניתן כי המלווה ימלא את הטופס רק לאחר שקיבלתם את אישורו של האדם עם המוגבלות.



6 ישנן דרכים רבות לספק מידע נגיש למבקשי שירות. פנה אל רכזת הנגישות במועצה לצורך פתרון נדרש.

³ הקראה של עד 3 עמודים

כיצד יש לסייע לאדם עם מוגבלות בהתמצאות במקום?

1 לאנשים עם מוגבלות ראייה, מוגבלות בניידות וקשישים יש לספק דרך (מסלול) קצרה, נגישה, בטוחה ונוחה.

2 יש לשים לב למבקשי שירות שנראה כי אינם מצליחים להבין לאן הם אמורים להגיע ולהציע להם עזרה.

3 ספק הנחיות ברורות הכוללות מראה מקום (אחרי הדלת השלישית פנה ימינה), ואם נראה שהפונה לא הבין - כתוב את ההנחיות על דף.

4 יש לציין אם נדרשות פעולות מוקדמות לקבלת השירות כגון רישום בתור, קבלת מספר וכדומה.



שימור סביבת עבודה נגישה

רוחב דרך נגישה הינו 130 ס"מ וניתן שהרוחב יהיה צר עד למינימום של 80 ס"מ במקרים מסוימים.



יש לשים לב כי עובדים אינם משאירים פחי אשפה מחוץ לחדרים בפרוזדור, לא נמצאים ספסלים או כיסאות המתנה שגורמים לדרך הנגישה להיות צרה יותר מ-80 ס"מ.



אין לאחסן בשירותי הנכים חומרי ניקיון וכו' ולנעול את תא השירותים. על תא השירותים להיות זמין לכל שעות מתן השירות במקום.



יש לדאוג כי מקום העבודה כולל חדרי המדרגות, חניונים, מסדרונות וחדרי שירותים יהיו מוארים באופן תקין לאורך כל שעות הפעילות של המקום.



יש לוודא כי שלטי הזיהוי וההכוונה במקום אינם מוסתרים על ידי מדפים, צמחים, ארונות כיבוי ועוד.



יש לדאוג לסביבת עבודה שקטה בזמן שעות קבלת הקהל. אין לשמוע רדיו או טלוויזיה בקול רם. אם ניתן יש להנמיך את צליל הצלצול של הטלפונים



יש למקום מדפסות ומגרסות ושאר גורמי רעש מכאניים מחוץ לאזורי השירות כך שאדם עם מוגבלות בשמיעה יצליח לצרוך את השירות באופן מיטבי.



יש לוודא כי במקומות המתנה שבהם קהל יכול לשבת יהיו מושבים נגישים בהתאם לתקנות הנגישות.



יש איסור לבקש תשלום עבור התאמות נגישות מצד מקבלי השירות.



כיצד לנהל שיחת טלפון נגישה?

יש לדבר חזק וברור ובקצב לא מהיר, אך לא לצעוק!

1

יש להשתמש בשפה פשוטה ובמשפטים קצרים.

2

חזור על דברייך, אם אתה מתבקש לכך או אם אתה חש שמסר שלך לא נשמע או לא הובן כהלכה.

3

ניתן להיעזר בשאלות, כדי להבין את בקשת הפונה ולוודא שהוא הבין אותך.

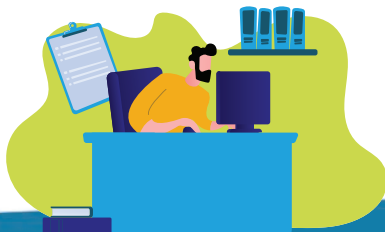
4

השתדל ליחס את חוסר התקשורת אליך ולא אל הפונה.

5

המנע ככל האפשר מרעשי רקע מהצד שלך והיה רגיש לרעשי רקע מהצד של הפונה, דבר ישירות לשפופרת או למיקרופון.

6



כאשר דיבור של הפונה מגומגם או לא ברור אל תפריע לו, אל תשלים משפטים ומילים ואל תתבייש לבקש מהפונה לחזור על דבריו.

7

תן לפונה מידע כאשר אתה מעביר אותו לנציג שירות אחר, כאשר אתה שם אותו "המצב המתנה" או בשיחות יזומות.

8



סביבת העבודה שלי

1 יש לדאוג כי עמדת השירות של נותן השירות נגישה בהתאם לתקנות הנגישות.

2 יש לדאוג כי אם מוצבת מערכת שמע בעמדה - המערכת מחוברת לחשמל באופן קבוע לאין סיטואציה שבה אדם עם מוגבלות בשמיעה יצטרך לבקש לחבר את המערכת.

3 יש לדאוג כי בעמדת השירות שלי יש מושב נגיש עבור מקבלי השירות.

4 יש לדאוג כי אין ארגזים או מכשולים אחרים בדרך שאותה צריך לעבור הלקוח עד שיגיע לעמדה שלי.

5 יש לחזור על הבדיקות הנ"ל בכל בוקר לפני קבלת הקהל במקום.

תודה על ההקשבה!

אתם מוזמנים לפנות אלי בכל שאלה

ראות נתניה | רכזת נגישות

טלפון: 08-6543111

פקס: 08-6543114

דוא"ל: reut@neho.org.il



מועצה מקומית תעשייתית