הנגשת עסק קטן

שווה להיות נגיש

משרד המשפטים

נציבות
שוויון זכויות
לאנשים עם מוגבלות

בעלי עסק יקרים,

בשנים האחרונות מוביל משרד המשפטים, באמצעות נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, מהלך חקיקה רחב היקף, שמטרתו הגברת שוויון הזכויות לאנשים עם מוגבלות. תקנות הנגישות מכוח חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות מכוונות ליצירת מרחב ציבורי נגיש, שיאפשר לאנשים עם מוגבלות השתלבות בחיי הקהילה וגישה לשירותים כאחד האדם.

נגישות מגדילה את פוטנציאל הלקוחות של העסק. היא משתלמת לכם ומסייעת לכולנו לעצב חברה ליברלית החותרת לשוויון.

חוברת זו מוגשת לכם ככלי עזר ליישום התקנות, ואני מקווה שתמצאו את המידע בה מועיל.

בברכה,

אמי פלמור
המנהלת הכללית,
משרד המשפטים

כעשרים אחוז מהאוכלוסייה בישראל הם אנשים עם מוגבלות. אנשים אלו יכולים להיות בני המשפחה שלכם, חברים, שכנים וגם הלקוחות שלכם, אולם כשאין נגישות, העסק שלכם סגור עבורם. אנחנו מזמינים אתכם להצטרף למהפכת הנגישות ולהתאים את העסקים שלכם כך שאנשים עם מוגבלות יוכלו להנות מהעסק שלכם יחד עם כלל הציבור.

בחוברת זו מספר צעדים פשוטים שיסייעו לכם לבדוק האם העסק שלכם נגיש ולהבין מה נדרש לעשות כדי להנגיש אותו.

החוברת מציגה את עיקרי תקנות הנגישות הנוגעות למרב העסקים הקטנים ששטחם עד 100 מ"ר ובתי אוכל ששטח הישיבה בהם עד 25 מ"ר.

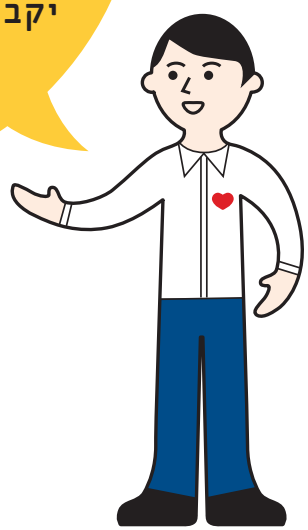
הנגישות הינה אתגר חברתי, ועל כולנו מוטלת החובה להיות שותפים לאתגר זה.

בהצלחה,

אחיה קמארה
נציב שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות
משרד המשפטים

נגישות היא תנאי לרישיון עסק

מעתה, כחלק מהליך הוצאת רישיון עסק או חידושו, תיבדק נגישות העסק על-ידי איש מקצוע מטעם הרשות המקומית. כדי שבית העסק יקבל רישיון עליו להיות נגיש.



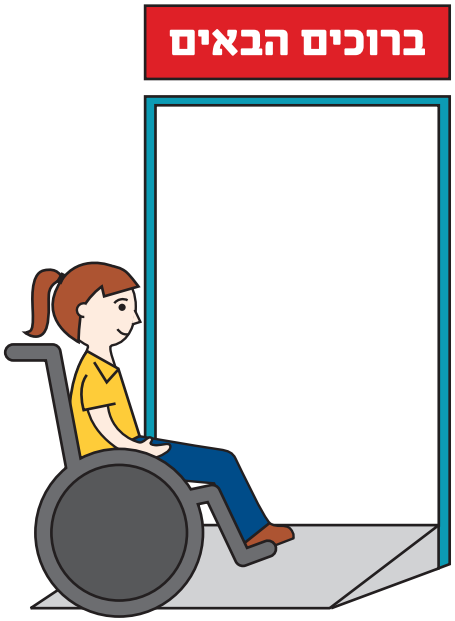
שרות נגיש - למה ומדוע?

אחד מכל 5 אנשים הוא אדם עם מוגבלות.

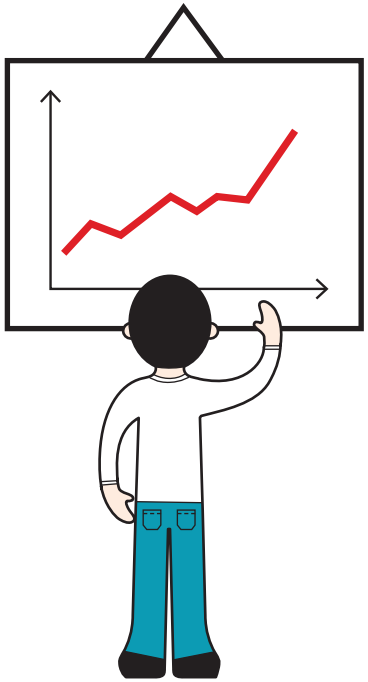
קיימים סוגים שונים של מוגבלויות.

- שמיעה
- ראייה
- ניידות
- נפשית, קוגניטיבית, שכלית
- מוגבלות כפולה ומוגבלויות נוספות

שירות טוב ללקוחות עם מוגבלות הינו שירות המותאם לצרכים היחודיים שלהם,



זה כדאי מבחינה עסקית...

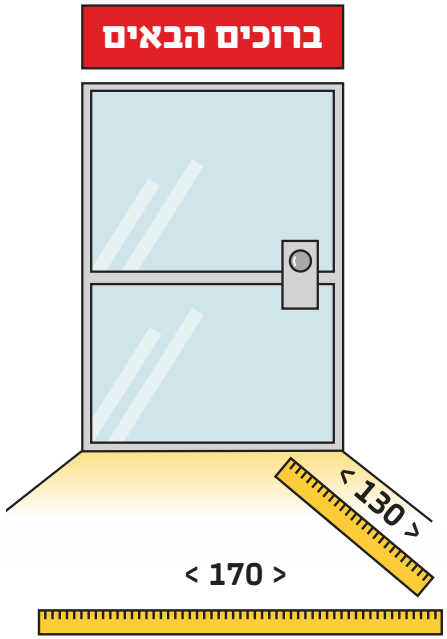


וחוץ מזה.... זה החוק!

אז מה עושים?

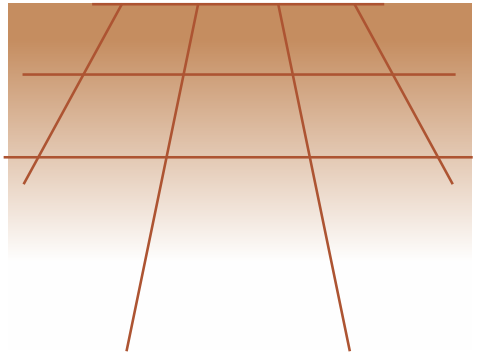
האם לקוח עם מוגבלות יכול להגיע לעסק?

לפני פתח העסק, דאגו שתהיה רחבה פנויה בגודל 170X130 ס"מ לפחות (או 150X150 ס"מ) כדי שלקוח המתנייד בעזרת כסא גלגלים יוכל להגיע לדלת.



פנו את הרחבה מחפצים כגון פחי אשפה, מעמדים, ארגזים, עציצים ורהיטים. אם ישנם מכשולים שאינם בשליטתכם, פנו לגורם האחראי ובקשו לפנותם.

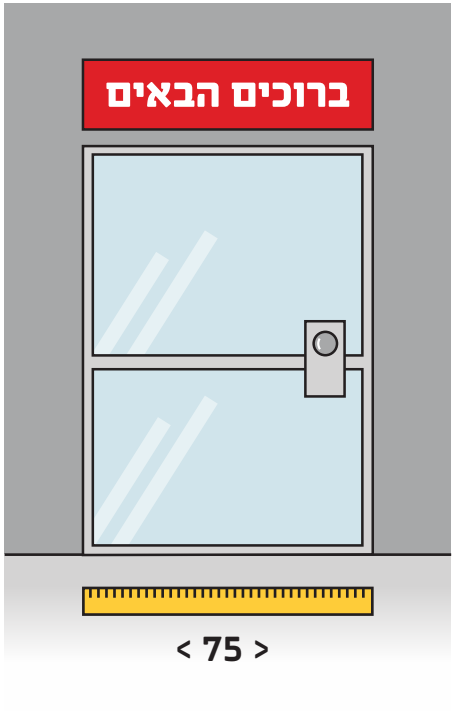
דאגו שהרצפה תהיה מחומר קשיח (לא חול, חצץ, שטיח עבה וכו'), שאין בה בליטות או שקעים ושהמשטח ישר ואופקי ככל הניתן.



בדקו אם יש מדרגה בכניסה. אם הפרש הגובה מעל סנטימטר אחד, התקינו רמפה (כבש) כמפורט בנספח.

האם לקוח עם מוגבלות יכול להכנס לעסק?

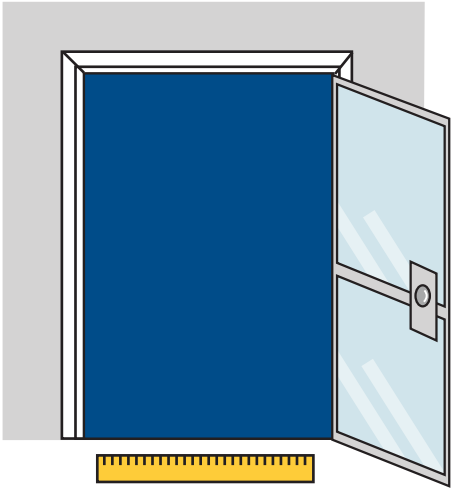
דאגו שרוחב הפתח הוא לפחות 75 ס"מ כדי שלקוח המתנייד בעזרת הליכון, קביים או כסא גלגלים יוכל להגיע לדלת.



וודאו שהדלת ניתנת לפתיחה בקלות, כך שאדם עם מוגבלות יוכל לפתחה באופן עצמאי. אם קיים התקן שסוגר את הדלת, כוונו את מידת ההתנגדות לפתיחה למינימום או שחררו אותו לגמרי.

הזיזו את מעצור הדלת או חפצים המפריעים לפתיחת הדלת עד הסוף (שטיח, מרצפת בולטת), על מנת לאפשר פתיחה מקסימלית.

אם צריך להרחיב את הפתח נסו להחליף למשקוף דק או התקינו את המשקוף מצדו החיצוני של הפתח.



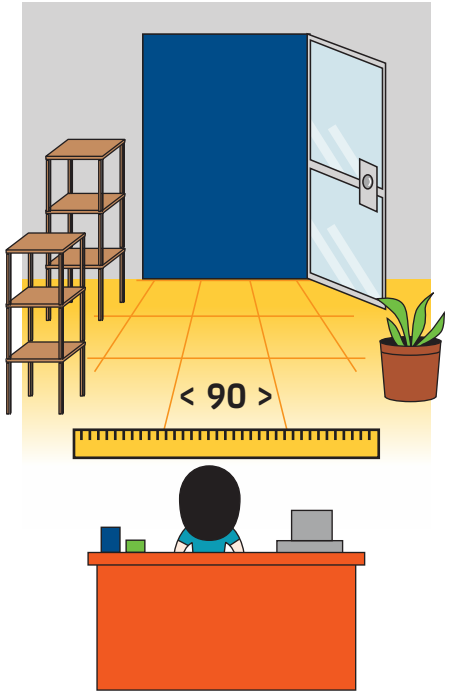
< 75 >

ודאו כי המרחק בין הדלת הפתוחה לחפצים שמולה הוא 90 ס"מ לפחות.

< 90 >

האם לקוח עם מוגבלות יכול לנוע בתוך העסק?

רוחב הדרך שמובילה מפתח העסק עד למקום קבלת השירות הוא לפחות 90 ס"מ.



ליד עמדת השירות יש שטח מספיק גדול עבור סיבוב של כסא גלגלים. גודל השטח הנדרש לסיבוב הינו 130X170 ס"מ או 150X150 ס"מ לפחות.

פנו כל מה שעלול להפריע לתנועה: מעמדים, ארגזים, ריהוט וכדומה.

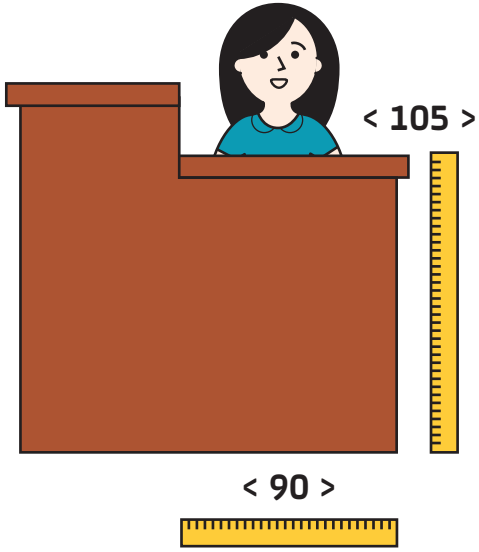
אם אין ברירה, שנו את מיקום הדלפק כך שיהיה אפשר להגיע אליו בנוחות גם עם קביים, הליכון או כסא גלגלים.

האם דלפק השירות נגיש ללקוח עם מוגבלות?

דלפק השירות צריך להיות נמוך כדי לשרת בנוחות לקוחות נמוכי קומה או לקוחות בכסאות גלגלים.

גובה הדלפק צריך להיות עד 110 ס"מ. ניתן להנמיך רק חלק מהדלפק ברוחב 90 ס"מ.

אם בונים דלפק חדש, עליו להיות בגובה של עד 105 ס"מ.



פנו מהדלפק חפצים המסתירים את פני נותן השירות, כך שלקוח עם מוגבלות שמיעה יוכל לקרוא את שפתיו.

כיצד תנגישו מסעדות ובתי קפה

עבור לקוחות עם מוגבלות

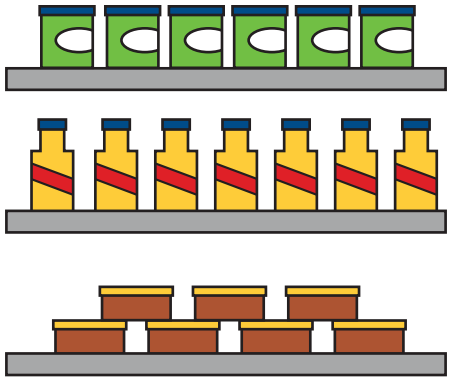
המזון מוצע כך שלקוחות בכסאות גלגלים ולקוחות נמוכי קומה יוכלו לקחת אותו באופן עצמאי.

לבקשת אדם עם מוגבלות הציעו סיוע בזיהוי ונשיאת המזון, ובמציאת מושב פנוי.

האם השילוט נגיש?

דאגו לשלטים פשוטים וברורים.

מבצע!



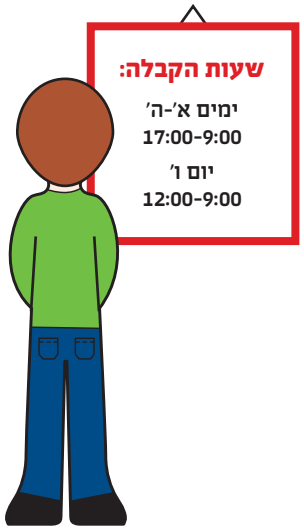
השלטים כתובים באותיות ברורות וגדולות, כשצבע האותיות בולט על רקע השלט.

שעות הקבלה:

ימים א'-ה'
17:00-9:00

יום ו'
12:00-9:00

תלו את השלט בגובה העיניים.



דלתות וקירות זכוכית ברוחב של יותר מ-150 ס"מ צריכים להיות מסומנים על ידי מדבקות צבעוניות בשני גוונים מנוגדים, כך שאדם עם מוגבלות ראיה לא יתקל בהם.

איך נותנים שירות נגיש?

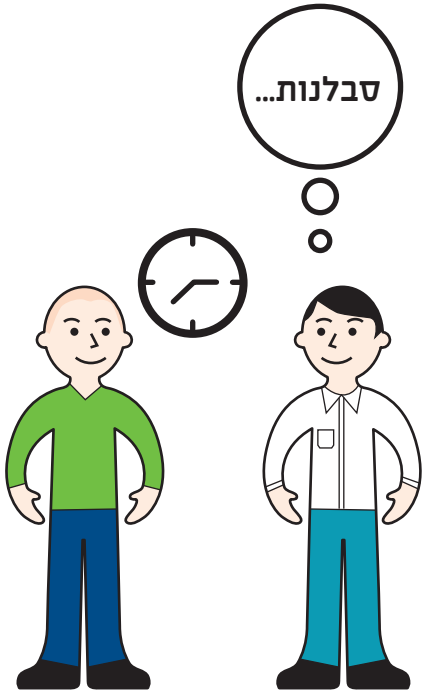
איך תדעו לְמה זקוק לקוח עם מוגבלות?

זה פשוט. כשלא יודעים - שואלים, מציעים...

אפשר להציע אפשרויות לעזרה: בהורדת מוצר ממדף, באריזה וסחיבה של מוצרים, במילוי טפסים.

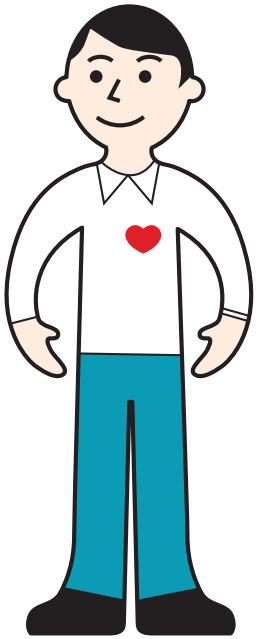
המתינו לתשובה וכבדו אותה גם אם היא לעתים שלילית

לפעמים זה ייקח זמן.
כל אחד והקצב שלו.



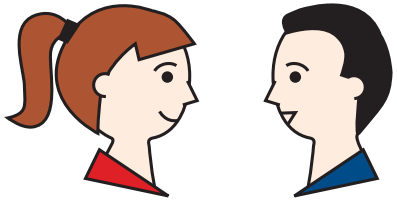
לעתים האדם עם המוגבלות יפנה אליכם, השתדלו להענות לבקשתו בחיוב.

זכרו, בחלק מהמוגבלויות קשה להבחין, וחלק מהלקוחות לא יבקשו עזרה. ולכן, נהגו ברגישות בכל הלקוחות.



אפשרו שירות בכל ערוצי התקשורת

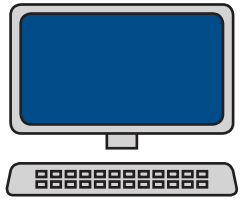
פנים אל פנים



בטלפון

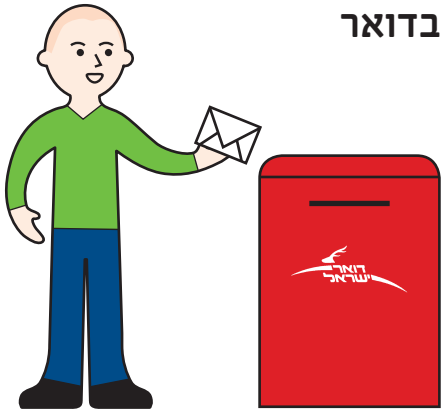
באתר האינטרנט

אם לעסק יש אתר אינטרנט, חשוב ששירות הניתן באמצעותו יהיה נגיש גם לאנשים עם מוגבלות



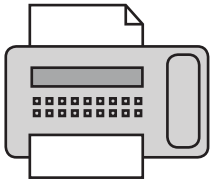
קחו בחשבון שיש אנשים עם מוגבלות שמיעה או דיבור לכן הציעו להם ערוץ תקשורת חלופי הנמצא ברשותכם כגון דואר אלקטרוני, דואר, פקסימיליה, צ'ט, מסרונים ותוכנות וידיאו.

בדואר



בפקסימיליה

ערוץ זה מתאים לאנשים המתקשים לתקשר דרך הטלפון ואינם משתמשים במחשב

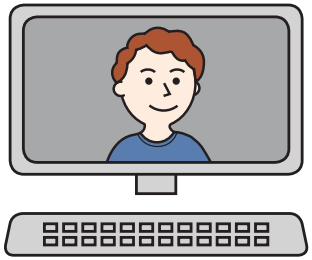


בתוכנות צ'ט, מסרונים ודואר אלקטרוני

ערוצים אלו מאפשרים לאנשים המתקשים לתקשר דרך הטלפון לקבל שירות בכתב

בתוכנות וידאו

תוכנות וידאו מאפשרות לאנשים עם מוגבלות שמיעה לראות את שפתי הדובר ותנועות דוברי שפת הסימנים מרחוק



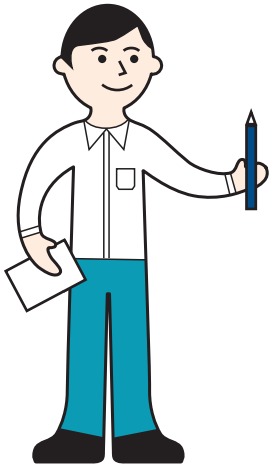
איך תתקשרו עם לקוחות עם מוגבלות פנים אל פנים?

תנו את השירות במקום שכולם מקבלים אותו.

אפשרו קדימות בתור ללקוחות עם מוגבלות בהתאם לבקשתם. ניתן לדרוש תעודה מתאימה.

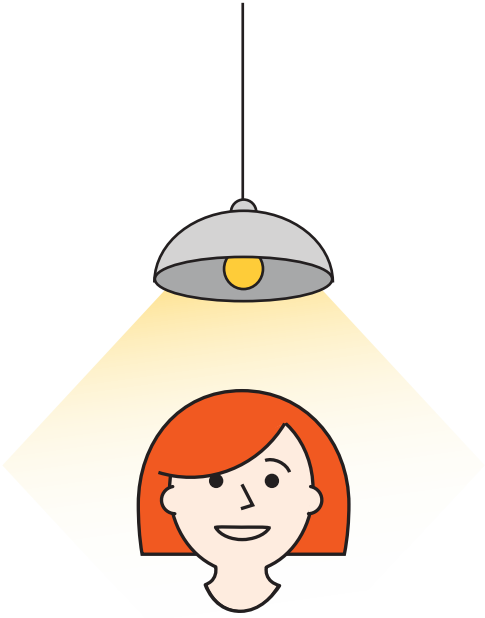
דברו ישירות ובגובה העיניים לאדם עם מוגבלות - הוא הלקוח שלכם, ולא המלווה, או המתרגם לשפת סימנים.

הקפידו על כלי כתיבה זמינים כדי שתוכלו לכתוב למי שמתקשה לשמוע או לזכור, וכדי שאדם המתקשה לדבר יוכל לכתוב לכם.



בקשו את רשותו של אדם עם מוגבלות לפני שנוגעים בו או באביזרי העזר שלו כגון: כסא גלגלים, קביים, הליכון, מקל נחיה, כלב נחיה וכדומה.

על הפנים להיות גלויים ומוארים היטב ללא סינוור וללא צל, כך שאדם עם מוגבלות שמיעה יוכל לקרוא שפתיים.



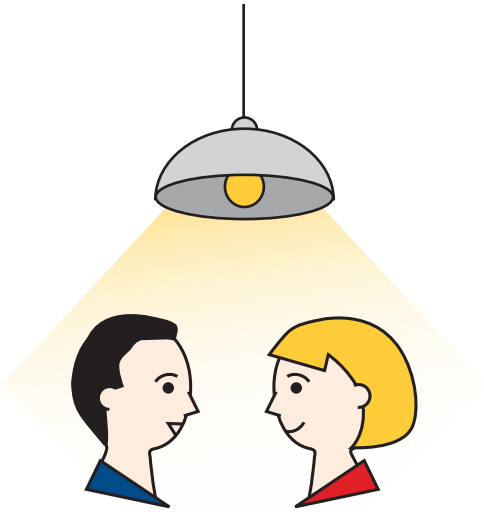
על מנת שאדם עם מוגבלות שמיעה יוכל לשמוע אתכם, יש להימנע ככל האפשר מרעשי רקע. במידת הצורך ניתן להפעיל מערכת עזר לשמיעה.

אפשרו ללקוח עם מוגבלות בדיבור לסיים את דבריו ואמתו כי אכן הבנתם את כוונתו.

כיצד לתת שירות נגיש במשרד?

כתבו מסמכים בשפה פשוטה וברורה: אוצר מילים יומיומי, משפטים קצרים, ללא ראשי תיבות וקיצורים, מידע המכיל את עיקרי הדברים.

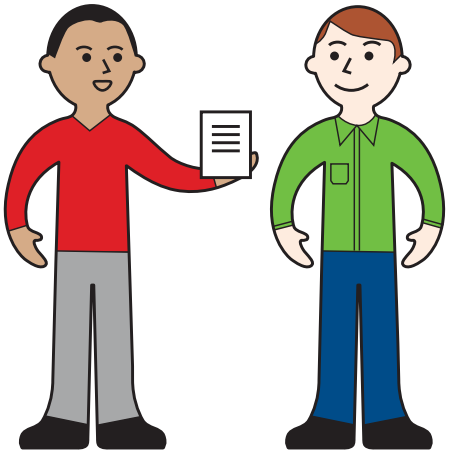
גם כאן, דברו ישירות ובגובה העיניים לאדם עם מוגבלות ולא אל המלווה.



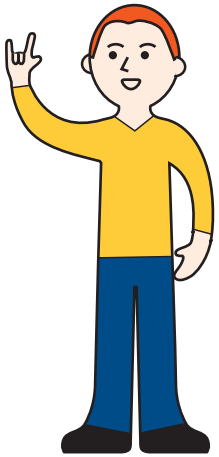
על הפנים להיות גלויים ומוארים, כך שאדם עם מוגבלות שמיעה יוכל לקרוא שפתיים.

לאנשים עם מוגבלות ראיה הציעו מסמכים כתובים באותיות דפוס, בגופן פשוט ובגודל 16 ומעלה, בגוון נוגד לרקע ועל גבי נייר חלק ולא מבריק.

לבקשת אדם עם מוגבלות, סייעו במילוי טפסים, בהקראה או בכתיבה. לאנשים שמבקשים, שלחו את הקובץ של המסמך. בהתאם לבקשה מראש, ספקו את המסמך בכתב ברייל.



אם המידע מורכב ודורש שיחה ממושכת (לדוגמא שיחה עם עורך דין) והלקוח מבקש זאת מראש, הזמינו שירותי תרגום לשפת הסימנים (אפשר גם וירטואלית, מרחוק).



על מנת שאדם עם מוגבלות שמיעה יוכל לשמוע אתכם, יש להימנע ככל האפשר מרעשי רקע. במידת הצורך ניתן להפעיל מערכת עזר לשמיעה.

איך תתקשרו בטלפון?

דברו ברור ובקצב לא מהיר

היעזרו בשאלות או בחזרה על דברי הלקוח כדי לשפר את התקשורת ביניכם.

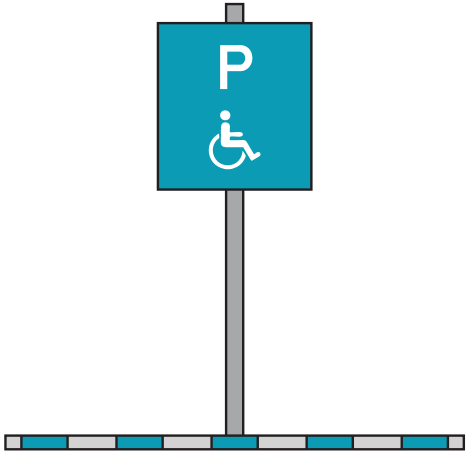
דברו ישירות לשפופרת,
הימנעו משימוש
ברמקול (speaker)
והימנעו מרעשי רקע.

הקליטו הודעה ברורה, בקצב
איטי וללא מוזיקת רקע.
השתדלו לאפשר מעבר
למוקדן עם תחילת השיחה.

איך תשמרו את איכות השירות והתקשורת לאורך זמן?

בכל פרסום שלכם פרטו מידע על נגישות המקום והשירות - באתר האינטרנט, בטלפון, ובכל ערוצי התקשורת האחרים הרלוונטיים.
ללקוחות חשוב לדעת מהם הסדרי הנגישות לפני שהם מגיעים.

הסבירו היכן יש חניונים וחניות לנכים, תחנות האוטובוס הקרובות ביותר, הנחיות להגעה מהרחוב לבניין ובתוכו, האם יש שירותי נכים תקניים, האם יש רמפות, מעליות וכיוצא באלה.



היו קשובים לפניות של לקוח עם מוגבלות ובדקו כיצד ניתן לשנות את תהליכי השירות בעסק בהתאם.

אם אתם מתלבטים כיצד להנגיש את העסק שלכם, העזרו במורשי נגישות.
רשימת מורשי נגישות מצויה באתר משרד הכלכלה ובאתר נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות של משרד המשפטים.

החוברת אינה מהווה תחליף לתקנות - התקנות הן המחייבות. לתקנות, חוקים ומדריכים חפשו באינטרנט "מרכז המידע לנגישות":
www.justice.gov.il/negishut
כמו כן ניתן לפנות לנציבות שוויון זכויות
בטלפון: 02-5088022
בפקס: 02-5088025
או במייל:
iritsha@justice.gov.il

אנו מאחלים לכם הצלחה ופרנסה טובה

נספחים

סוג הסף או הרמפה (כבש) שיש להתקין בפתח החנות תלוי בהפרש הגובה האנכי בין ריצוף החוץ לריצוף הפנים

להלן מספר פתרונות אפשריים:

א. אם ההפרש הוא בין 1 ל 3 ס"מ:
התקינו סף קשיח וקבוע לרוחב כל הפתח.
על אורך השיפוע להיות כפול מגובה המדרגה.

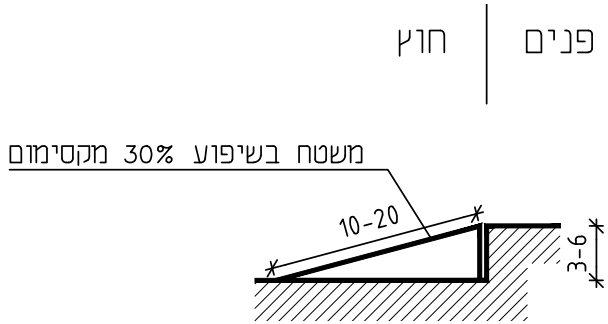
לדוגמא (שרטוט 1)
עבור מדרגה בגובה 2 ס"מ אורך השיפוע יהיה 4 ס"מ.
עבור מדרגה בגובה 3 ס"מ אורך השיפוע יהיה 6 ס"מ.

שרטוט 1

ב. אם ההפרש הוא בין 3 ל 6 ס"מ:
התקינו סף בשיפוע שלא עולה על 30% (ראו שרטוט 2) או סף מדורג (ראו שרטוט 3). על הסף להיות קשיח וקבוע לרוחב כל הפתח. פני הסף יהיו בגימור נוגד החלקה.

אם הוא פולש יותר מ 10 ס"מ לתחום המעבר של הציבור החולף על פני פתח החנות יש לדאוג שצבעו יהיה בניגוד חזותי לסביבה כדי שיבחינו בו (בהיר על רקע כהה או להיפך).

במקרה שפתח החנות גובל במדרכה, רמפה לא תפלוש יותר מ-20 ס"מ לתחום השטח הציבורי ללא הסכמת הרשות המקומית.



שרטוט 2

שרטוט 3

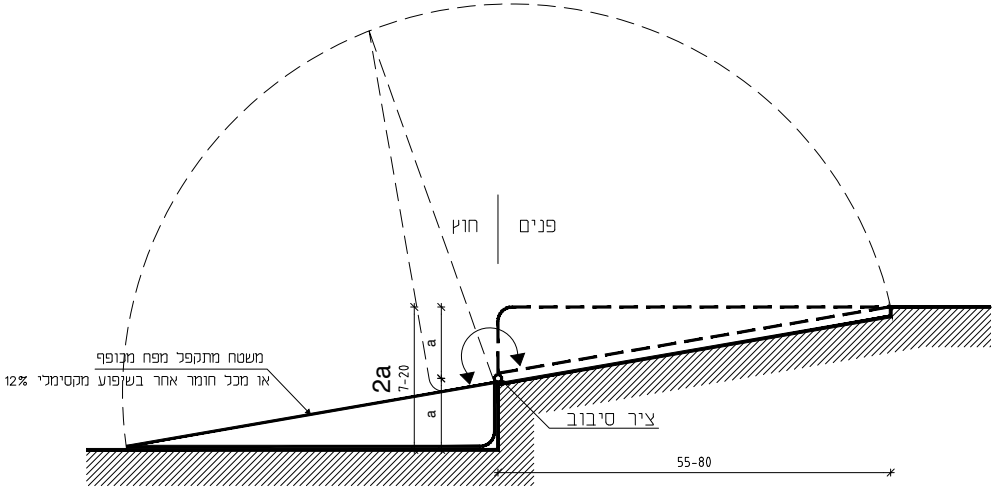
ג. אם הפרש הגובה הוא בין 6 ל 20 ס"מ:

בדקו בעמוד הבא אם הנכם זכאים לפטור. אם אינכם זכאים לפטור ניתן להתקין אחד מאלה:

1. רמפה קבועה (כבש), בשפוע שלא יעלה על 12%.

2. רמפה מתקפלת מקובעת אל המבנה ושיפועה במצב פתוח אינו עולה על 12% (ראו שרטוט 4).

רמפה זו תופסת מחצית מהשטח של רמפה רגילה ובכך יתרונה. במקרה שהיא פולשת לתחום השייך לרשות המקומית, עליכם לפנות לאגף ברשות המקומית המטפל במדרכות כדי לקבל את הנחיותיהם.



שרטוט 4

לרשותכם טבלת עזר לחישוב אורך הרמפה ביחס לגובה המדרגה (המידות בס"מ).

גובה מדרגה:	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
אורך הרמפה:	55	65	70	80	90	100	105	115	120	135	145

ד. אם הפרש הגובה הוא מעל 20 ס"מ:

הנכם זכאים לפטור מהתקנת רמפה קבועה או מקובעת בהתקיים כל התנאים הבאים:

- גובה המדרגה או המדרגות עולה על 15 ס"מ.
- פתח העסק נמצא בחזית שצמודה למדרכה.
- שטח העסק אינו עולה על 100 מ"ר.

במקום הפטור ע"פ התנאים הנ"ל, מומלץ להציב רמפה ניידת. במידה והיא לא מוצבת במקום כל הזמן, רצוי להתקין ליד הפתח שילוט המסביר כיצד לבקש את הצבתה.

כתיבה: נעמה מזור נהיר, גילה גרטל, סיגל גרסטל
עיצוב גרפי ואיור: סטפני ורותי עיצוב
נדפס ביוני 2014

נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות,
משרד המשפטים
רח' צאלח א-דין 29, ירושלים
www.mugbaluyot.mishpatim.gov.il
טלפון: 02-5087000