

اتاحة متجر صغير

من الجدير ان تكون
هناك اتاحة



משרד המשפטים
Ministry of Justice
وزارة العدل



مفوضية
مساواة حقوق
الاشخاص ذوي الاعاقة

اصحاب المتاجر الاعزاء،

إن العمل على مساواة حقوق الاشخاص ذوي الإعاقة يقع في صلب جدول أعمال وزارة العدل ومفوضية مساواة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة التابعه للوزارة.

نحن نستعين في عملنا بالأدوات القانونية والتثقيفية وبوسائل الإنفاذ وتطبيق القانون من أجل تعزيز جميع جوانب المساواة.

من بين أنشطة مفوضية مساواة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة: تعزيز إتاحة الوصول إلى الأماكن العامة بشكل عام وكذلك رفع الوعي العام ووعي أصحاب الأعمال الملزمين بالإتاحة بموجب الأنظمة حول واجب الإتاحة والحاجة إلى توفيرها.

بما أن الإتاحة هي مصلحة عامة وأيضاً مصلحة لأصحاب الأعمال، فقد ارتأت ومفوضية مساواة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ضرورة لإعداد كتيب يشرح أنظمة الإتاحة ذات الصلة بالأعمال الصغيرة (الأعمال التي تصل مساحتها إلى ١٠٠ متر مربع وأماكن تناول الطعام التي تصل مساحة المكان المعد للجلوس فيها إلى ٢٥ متر مربع).

يمكننا من خلال العمل المشترك تحسين إمكانية الوصول إلى الحيز العام في إسرائيل وبذلك نعطي صوت وفرصة لجمهور باكملة.

مع خالص التقدير،

آييليت شاكيد، وزيرة العدل



كلمة المديرية العامة

لقد قادت مفوضية مساواة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في وزارة العدل عملية وضع أنظمة الإتاحة وهي المسئولة أيضاً عن تنفيذها. لقد تم وضع هذه الأنظمة بهدف تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الوصول إلى جميع الخدمات المقدمة للمواطنين والاندماج في المجتمع كباقي الاشخاص ممن ليس لديهم اعاقه. هذا الكتيب موجه لكم، أصحاب الأعمال، كأداة للمساعدة في تطبيق الأنظمة وآمل أن يساعدكم استخدامه وأن تستفيدوا من المعلومات الواردة فيه.

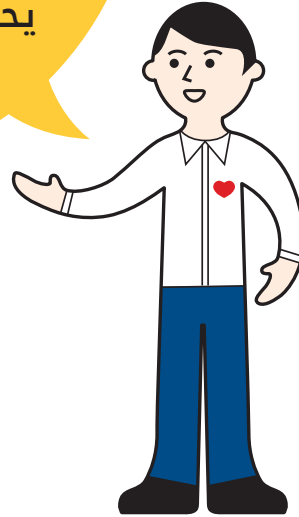
مع خالص التقدير،

آمي فلمور

المديرة العامة

وزارة العدل

**الاطاحة هي شرط
لترخيص متجر**
من الان، كجزء من اجراء
اصدار رخصة متجر او
تجديدها، تفحص الاطاحة
للمتجر على يد مختص من
جهة السلطة المحلية. حتى
يحصل المتجر على رخصة
عليه ان يكون متاحاً."



عندما لا تكون اتاحة إلى عملكم ، فإن نحو ٢٠٪ من
الجمهور الإسرائيلي لن يتمكن من الاستفادة من
خدماتكم.

إن إتاحة الوصول إلى الحيز العام وخلق بيئة ميسرة
ومحتوية للجميع هي جزء من مسؤولية والتزام
القطاع الخاص/قطاع الأعمال جنباً إلى جنب مع القطاع
الثالث. تقع على عاتقنا جميعاً مسؤولية الالتزام
بتطبيق أنظمة الإتاحة وجعلها واقعاً عملياً، وبالتالي
خلق مجتمع أكثر إتاحة وتفهم ومساواة.

يحتوي هذا الكتيب على بعض الخطوات البسيطة
لمساعدتكم في التأكد مما إذا كانت إمكانية الوصول
إلى أعمالكم التجارية متاحة بما فيه الكفاية، ومعرفة
ما الذي يلزم فعله حتى تصبح متاحة بما يتوافق مع
متطلبات الأنظمة.

نأمل في أن يساعدكم هذا الكتيب - أنتم مدعوون
أيضاً للتوجه إلينا بأي سؤال أو استفسار.

مع خالص التقدير،
أفريم تورم، مفوض مساواة حقوق الأشخاص ذوي
الإعاقه

هناك انواع مختلفة من
الاعاقات.



بصرية



سمعية



نفسية، ذهنية
عقلية



تنقلية

اعاقة مضاعفة
واعاقات اضافية



واحد من كل 5 اشخاص هو
شخص ذو اعاقة.



خدمة
متاحة -
لِمَ
ولماذا؟

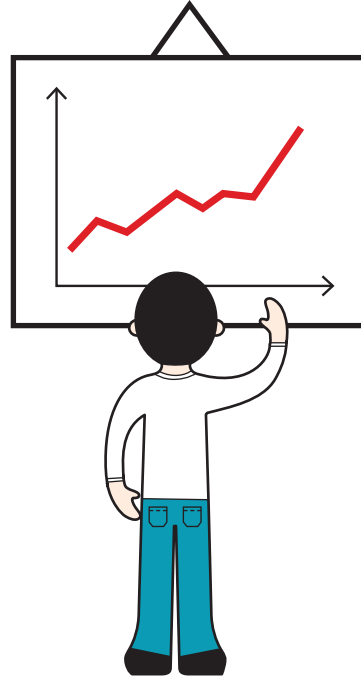


وايضا... هذا ما يوجبه
القانون!



إذاً ما
العمل؟

هي قيمة من ناحية
التجارية...



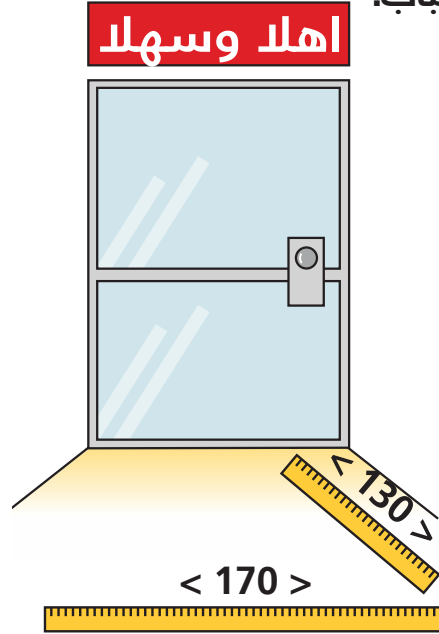
خدمة جيدة للزبائن ذوي
الاعاقة هي الخدمة المهيئة
لاحتياجاتهم الخاصة،



إخلو الساحة من الاغراض
مثل سلات المهملات،
صناديق، اصائص واثاث.
اذا تواجدت عقيات ليس لكم
سيطرة عليها، توجهوا للطرف
المسؤول عنها واطلبوا
اخلاءها.



قبل مدخل المتجر، اهتموا
بان تكون ساحة خالية بمساحة
170*130 سم على الاقل (او
150*150 سم) كي يستطيع
الزبون المتنقل بمساعدة
كرسي عجلات من الوصول
للباب.



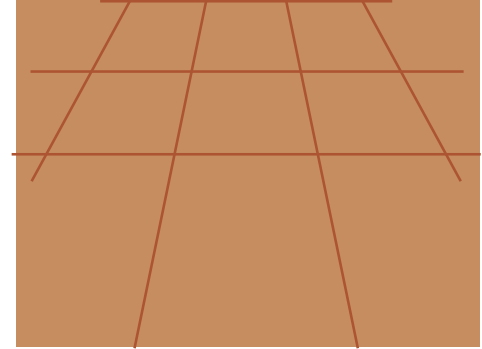
هل يستطيع
زبون ذو
اعاقة ان
يصل الى
المتجر؟



افحصوا ان كانت درجة في المدخل. ان كان فرق الارتفاع اكثر من سنتيمتر واحد، انصبوا سلم منحدر كما هو مفصل في الملحق.

اهتموا بان تكون الارضية من مادة صلبة (ليست رملا"، حصى، بساط سميك والخ)، التي ليس فيها نتوءات او تجويفات وان تكون المساحة مستوية وافقية قدر الامكان.

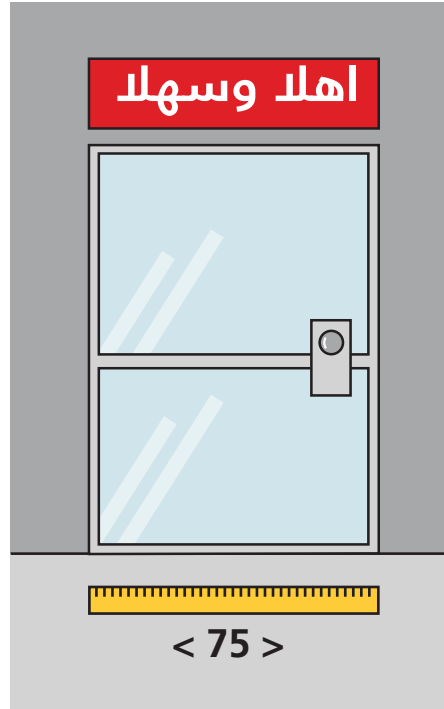
اهلا وسهلا



وتأكدوا من ان الباب يفتح بسهولة، حتى يتمكن شخص ذو اعاقة من فتحه بشكل مستقل. ان تواجد جهاز يغلق الباب، وجّهوا مستوى المقاومة للفتح الى الحد الأدنى او حرروه بشكل تام.



اهتموا بان يكون عرض المدخل هو على الاقل 75 سم حتى يستطيع المتنقل بمساعدة جهاز تدويس، دعائم او كرسي عجلات من الوصول للباب.

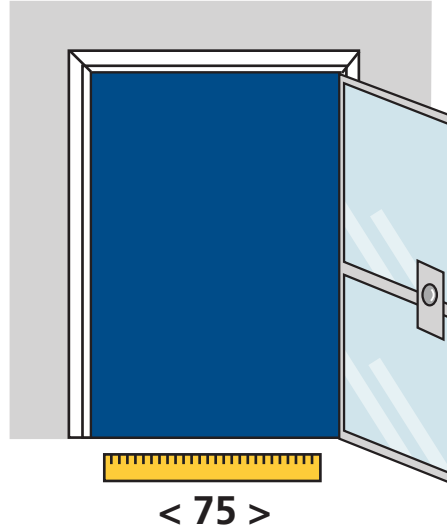


هل يستطيع
زبون ذو اعاقة
الدخول
الى
المتجر؟

تأكدوا من ان البعد بين الباب
المفتوح وبين الاغراض التي
امامه هو 90 سم على الاقل.



اذا كانت هناك حاجة لتوسيع
المدخل حاولوا تبديله باطار
دقيق او ركبوا الاطار من
الجانب الخارجي للمدخل.



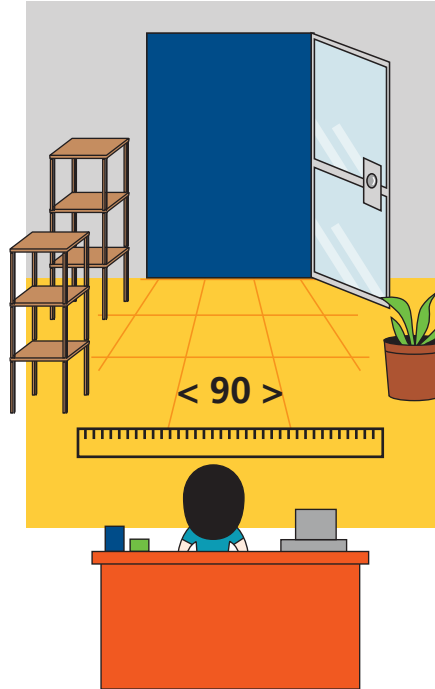
حركوا كابح الباب او الاغراض
التي تعرقل فتحه (مثل-
سجادة، بلاط بارز)، من اجل
تمكين فتحة بشكل كامل.



بجانب طاولة الخدمة توجد
مساحة واسعة وكافية
لاستدارة كرسي عجلات.
مساحة المنطقة المطلوبة
من اجل الاستدارة هي
130*170 سم او 150*150
سم على الاقل.



عرض الطريق المؤدية من
مدخل المتجر حتى مكان
توفير الخدمة هو على الاقل
90 سم.



هل يستطيع
زبون ذو اعاقة
من التنقل
داخل
المتجر؟

ان لم يكن مناص، غيروا
مكان المنضدة كي يكون من
السهل الوصول اليها ايضا
مع دعامات، جهاز تدويس او
كرسي عجلات.



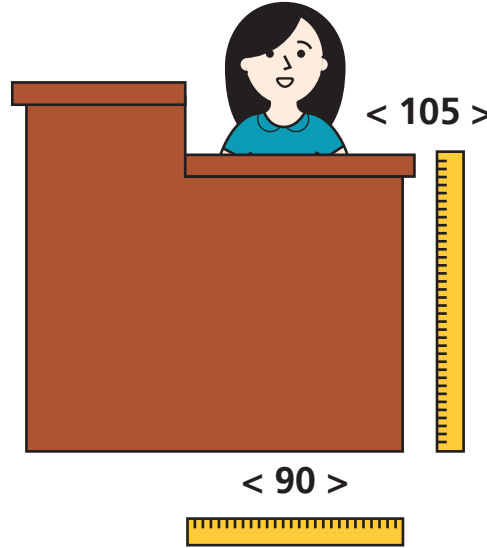
اخلوا كل ما قد يعرقل الحركة:
مناضد، صناديق اثاث وما
شابه.



اخلوا عن المنضدة اغراض
تحجب وجه مقدم الخدمة،
حيث يستطيع زبون ذو اعاقة
بالسمع ان يقرأ شفتيه.



ارتفاع المنضدة يجب ان
لا يتعدى 110 سم. يمكن
نخفيض فقط جزء من
المنضدة بعرض 90 سم.
أي منضدة يتم بنائها، عليها
ان تكون بارتفاع اقصاه 105
سم.



هل
منضدة
الخدمة
متاحة للزبون
ذو الاعاقة؟

يجب ان تكون منضدة
الخدمة منخفضة حتى
تخدم الزبائن قصيري القامة
او الزبائن على كراسي
عجلات، بشكل مريح.



بطلب شخص ذو اعاقة
اقترحوا مساعدة في الدلالة
على الطعام وحمله وبايجاد
مكان شاغر للجلوس.



الطعام يعرض بطريقة تمكن
الزبائن مع كراسي عجلات
والزبائن قصيري القامة
من يأخذوا الطعام بشكل
مستقل.



كيف
تكون ااحة
للمطاعم
والمقاهي
للزبائن ذوي
الاعاقة

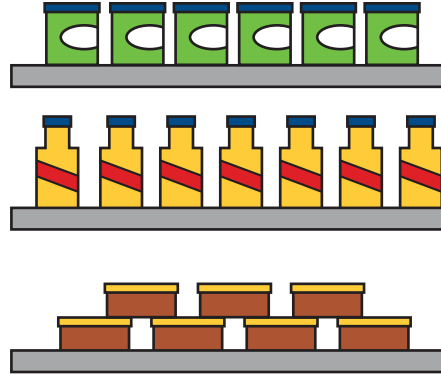
اللافتات مكتوبة بحرف
واضحة وكبيرة، حيث يكون
لون الحروف بارز عن خلفية
اللافتة.

ساعات الاستقبال:

ايام الاحد -
الخميس
9:00 - 17:00
يوم الجمعة
9:00 - 12:00

اهتموا ان تكون اللافتات
سهلة وواضحة.

حملة!



هل
اللافتات
مُتاحة؟

ابواب وجدران زجاجية بعرض
أكثر من 150 سم يجب أن
يُشار إليها بواسطة لاصقات
ملونة بلونين متضادين، كي
لا يرتطم بها شخص ذو إعاقة
بصرية.



علقوا اللافتة بمستوى
العينين.



انتظروا الرد واحترموا
حتى وان كان سلبييا احيانا



هذا سهل. عندما لا نعرف -
نسأل، نقترح... يمكن اقتراح
وسائل للمساعدة: بتنزيل
مُنتج عن الرف، بتغليف وجر
منتجات، بتعبئة نماذج.

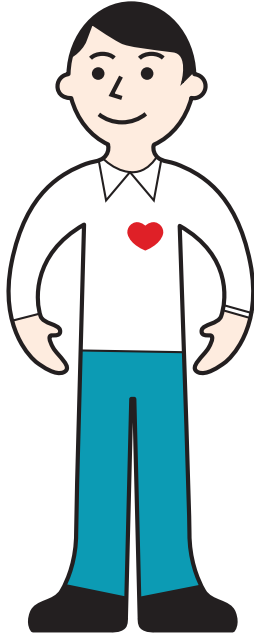


كيف نقدم خدمات مُتاحة؟

كيف تعرفون ماذا يحتاج زبون
ذو اعاقة؟



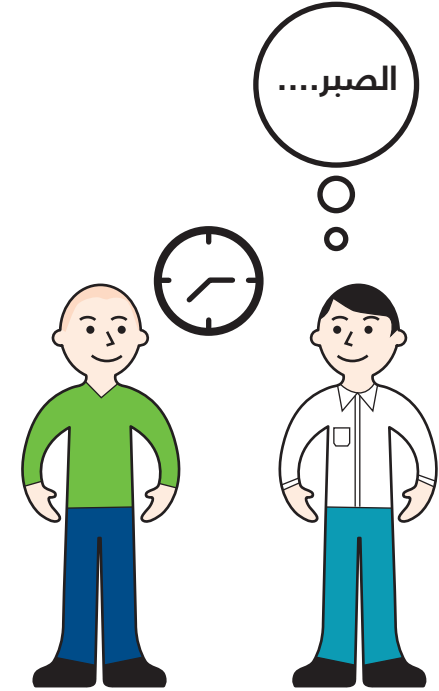
تذكروا، جزء من الاعاقات
يصعب تمييزها ، وجزء من
الزبائن لا يطلب مساعدة.
لذلك تصرفوا بحساسية
مع جميع الزبائن.



احيانا يتوجه الشخص ذو
الاعاقة اليكم، حاولوا
الاستجابة لطلبه.



احيانا يستغرق هذا وقتا.
كل فرد وقدرته.

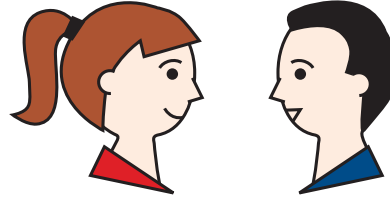


بالتلفن

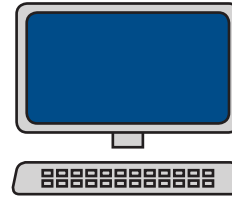


خذوا بالحسبان، هنالك اشخاص ذوي اعاقة سمعية او كلامية لذلك اقترحوا على الزبائن اي قنوات تواصل بديلة موجودة لديكم مثل البريد الالكتروني، البريد، الناسوخ (فاكس)، محادثة الكترونية (تشات)، خدمة الرسائل القصيرة وبرامج فيديو.

وجها لوجه

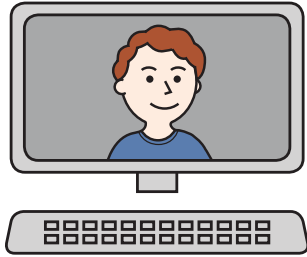


في موقع الانترنت ان كان للمتجر موقع انترنت، من المهم ان تكون الخدمة المقدمة بواسطته متاحة ايضا للاشخاص ذوي اعاقة.



اتيحوا الخدمة
بكل
قنوات
التواصل

ببرامج الفيديو
برامج الفيديو تمكن الاشخاص ذوي اعاقات سمعية رؤية شففتي المتحدث وحركات متكلمي لغة الاشارات عن بعد



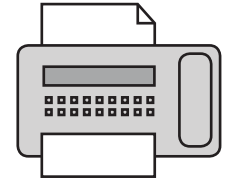
بواسطة برامج المحادثة، خدمة الرسائل القصيرة والبريد الالكتروني
هذه القنوات تمكن الاشخاص الذين يستصعبون التواصل عن طريق الهاتف من الحصول على خدمة كتابيا"



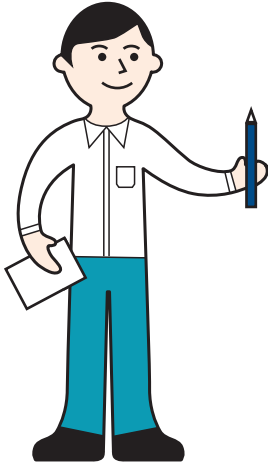
بواسطة البريد



بواسطة الناسوخ (فاكس)
هذه القناة ملائمة للاشخاص الذين يستصعبون التواصل عن طريق الهاتف ولا يستعملون الحاسوب



حافظوا ان تكون ادوات كتابة متوفرة كي تستطيعوا الكتابة لمن يستصعب في السمع او التذكر، وكي يستطيع الشخص المستصعب بالكلام ان يكتب لكم.



تكلّموا مباشرة وبمستوى الاعين مع الشخص ذو الاعاقة- هو زبونكم، وليس المرافق، او المترجم للغة الاشارات.



كيف تتواصلون مع زبائن ذوي الاعاقة وجها لوجه؟

قدموا الخدمة للاشخاص ذوي الاعاقة في نفس المكان الذي يحصل عليها باقي الجمهور.

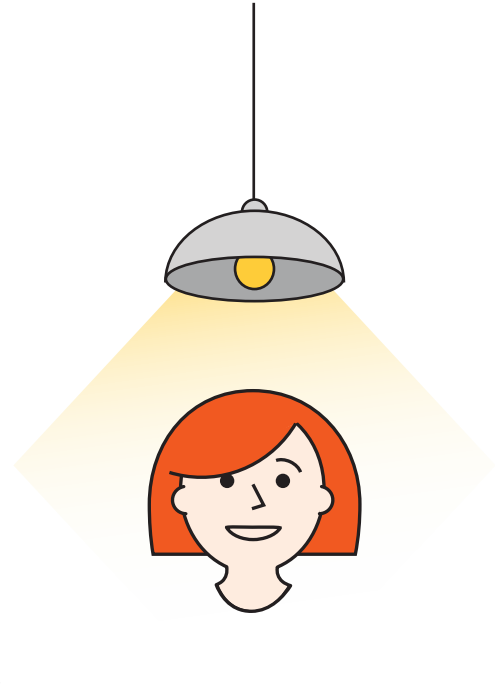
حتى يتسنى للشخص ذو
اعاقة سمعية سماعكم، يجب
الامتناع قدر المستطاع عن
أي ضجيج في الخلفية. عند
الضرورة يمكن تشغيل جهاز
مساعد للسمع.



اتيحوا للزبون ذو عُسْر
كلامي انهاء اقواله وتحققوا
انكم فهمتم قصده فعلا.



على الوجه ان تكون مكشوفة
ومضاءة جيدا دون سطوع
وبدون ظل، حيث يتمكن
شخص ذو اعاقة في السمع
من ان يقرأ الشفتين.



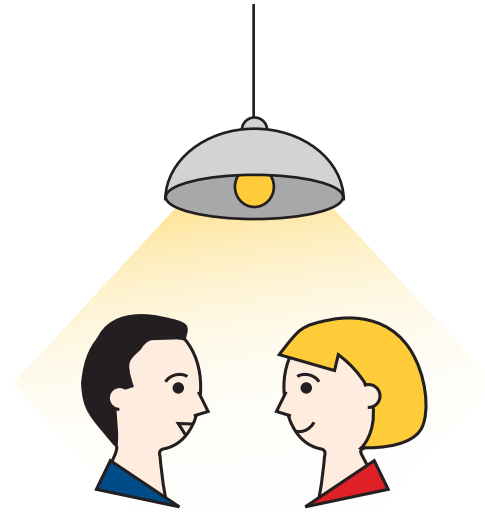
اطلبوا اذن الشخص ذو الاعاقة
قبل لمسه او لمس ادوات
المساعدة خاصته مثل:
كرسي عجلات، دعامات، جهاز
تدويس عصا توجيهه، كلب
توجيهه وما شابه.



للاشخاص ذوي الاعاقة
البصرية اقترحوا مستندات
مكتوبة باحرف مطبوعة، بخط
سهل وبحجم 16 وما فوق،
بلون مخالف للخلفية وعلى
ظهر ورقة مألوسة وغير براقية.



هنا ايضا، تكلموا مباشرة
وبمستوى العينين مع شخص
ذو اعاقة وليس الى مرافقه.



على الوجه ان يكون مكشوف
ومضاء، حيث يستطيع
شخص ذو اعاقة سمعية ان
يقرأ الشفتين.

كيف نقدم خدمة متاحة في المكتب؟

اكتبوا مستندات بلغة بسيطة
وواضحة: ثروة كلامية يومية،
جمل قصيرة، بدون رؤوس
اقلام واختصارات، معلومات
تشمل خلاصة الامور.

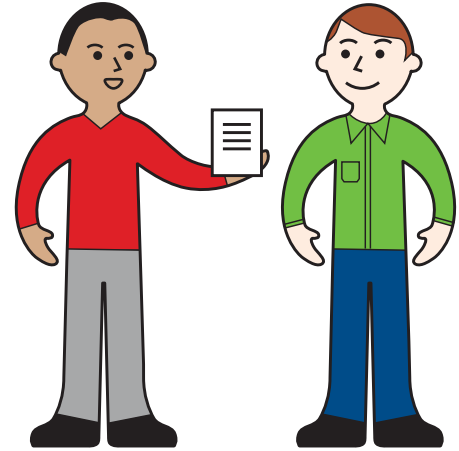
حتى يتسنى للشخص ذو
اعاقة سمعية سماعكم، يجب
الامتناع قدر المستطاع عن
أي ضجيج في الخلفية. عند
الضرورة يمكن تشغيل جهاز
مساعد للسمع.



ان كانت المعلومات مرّبة
وبحاجة لمحادثة مطولة
(مثلا محادثة مع محامي)
والزبون يطلب هذا مسبقا،
اطلبوا خدمات ترجمة للغة
الاشارات (يمكن ايضا بالواقع
الافتراضي، من بعيد)

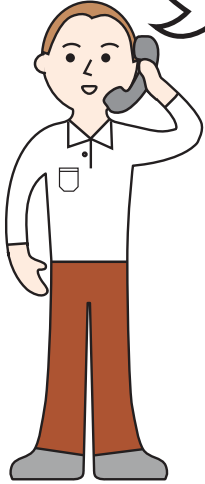


بطلب شخص ذو اعاقة،
ساعدوا بتعبئة نماذج، بالقراءة
او بالكتابة. لمن يطلب،
ارسلوا ملف المستند.
وحسب طلب مسبق، وفروا
المستند بخط برايل.



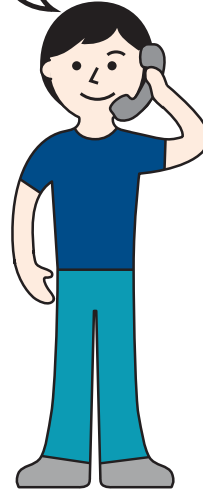
استعينوا بأسئلة او بالرجوع
على اقوال الزبون من اجل
تحسين التواصل بينكم.

اذا" انت تريد
الخضراء وان لم
تتوفر سنرسل لك
الحمراء.
فهمتك بشكل
صحيح؟



تكلّموا بوضوح وبوتيرة غير
سريعة

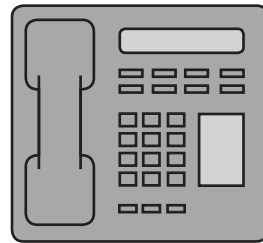
في يوم
الثلاثاء نحن
مغلقون



كيف
تتواصلون
بالتلفون؟

سجلوا رسالة صوتية واضحة،
بوتيرة بطيئة وبدون موسيقى
في الخلفية.
حاولوا اتاحة الانتقال لموظف
الخدمة الهاتفية مع بداية
المكالمة.

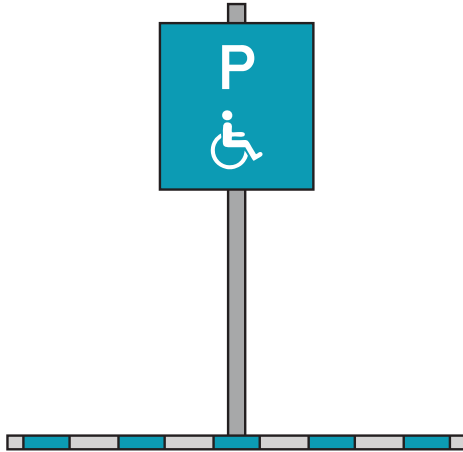
مرحبا، وصلتكم
الى نظام توجيه
المكالمات.
اضغطوا واحد...



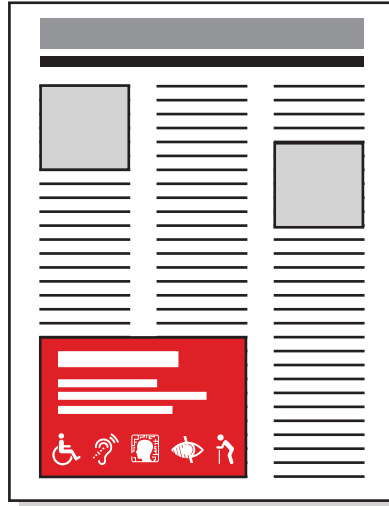
تكلّموا مباشرة لسماعة الهاتف
امتنعوا عن استعمال
المجهر (speaker) وامتنعوا
عن أي ضجيج في الخلفية.



اشرحوا اين تقع مواقف السيارات ومواقف المعاقين، محطات الباص الاقرب، توجيهات عن الوصول من الشارع للبنية ولداخلها، وعن وجود مراحيض للاشخاص لذوي الاعاقة، وعن وجود سلم منحدر، مصاعد وما شابه.



في كل إعلاناتكم ادرجوا معلومات عن اتاحة المكان والخدمة - على موقع الانترنت، في الهاتف، وبكل قنوات التواصل الاخرى ذات الصلة. من المهم ان يعرف الزبائن ماهي ترتيبات الاتاحة قبل ان يصلوا للمكان.



كيف تحافظون على جودة الخدمة والتواصل على مر الزمن؟

الكراسة لا تمثل بديلا عن
الانظمة - الانظمة هي
الملزمة. للانظمة، القوانين
والارشادات ابحثوا في الانترنت
"مركز المعلومات للآتاحة":

Negishut.Justice.gov.il

كذلك يمكن التوجه لمفوضية
مساواة الحقوق

بالتاتف: 02 - 5088001

بالتافكس: 02 - 6467596

او بالتامل:

Pniotnez@justice.gov.il



نتمنى لكم النجاه
ومعاشا طيبا

ان كنتم مترددين كيف تتيحون
متجركم، استعينوا بمندوبي
الآتاحة. قائمة مندوبو الآتاحة
موجودة في موقع وزارة
الاقتصاد وبموقع مفوضية
مساواة حقوق الاشخاص
ذوي اعاقة التابع وزارة
القضاء.



اصغوا لتوجهات الزبون ذو
الاعاقة وافحصوا كيف يمكن
تغيير اجراءات الخدمة في
المتجر وفقهن.



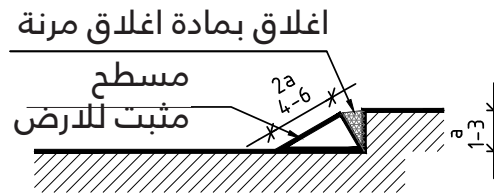
نوع العتبة او السلم المنحدر التي يجب تركيبها بمدخل المتجر يتعلق بفرق الارتفاع العامودي بين بلاط الخارج لبلاط الداخل

اليكم بعض الحلول الممكنة:

أ. اذا كان الفرق بين 1 الى 3 سم:
ركبوا عتبة صلبة وثابتة على كل عرض المدخل.
على طول المنحدر ان يكون ضعف ارتفاع الدرجة.

مثال (رسم 1)
لدرجة بارتفاع 2 سم طول المنحدر يكون 4 سم.
لدرجة بارتفاع 3 سم طول المنحدر يكون 6 سم.

داخل | خارج

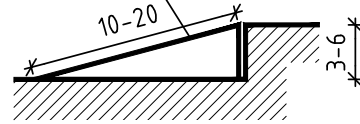


رسم 1

ملحقات

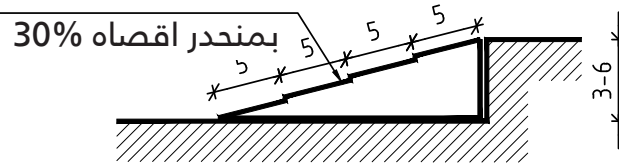
داخل | خارج

مسطح بانحدار 30% على الاكثر



رسم 2

داخل | خارج

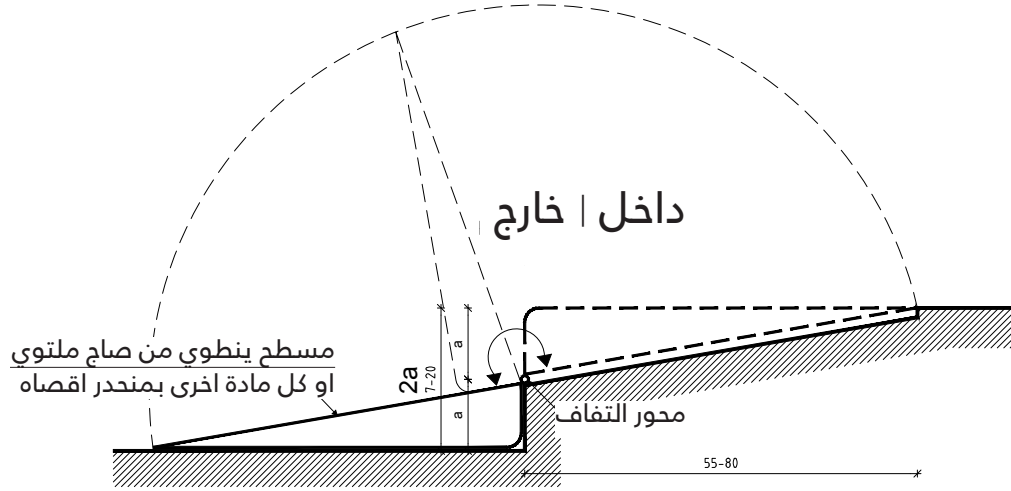


رسم 3

ب. اذا كان الفرق بين 3 الى 6 سم:
ركبوا العتبة بانحدار لا يعلو على
30% (انظر الرسم 2) او عتبة مدرجة
(انظر رسم 3). على العتبة ان تكون
صلبة وثابتة على كل عرض المدخل.
سطح العتبة يكون بزخرفة ضد
الانزلاق.

اذا امتدت العتبة لاكثر من 10 سم
في مجال عبور المارة امام مدخل
المتجر، يجب الاهتمام بان يكون
لونها مضاد نظريا للون البيئة من
حولها حتى ينتبهوا لها.
(لون فاتح على خلفية غامقة او
بالعكس).

في حال ان مدخل المتجر محاذي
للرصيف، على السلم المنحدر
ان لا يمتد لاكثر من 20 سم الى
مجال المساحة العامة الا بموافقة
السلطة المحلية.



رسم 4

امامكم قائمة اعتماد لحساب طول المنصة بالنسبة لارتفاع الدرجة (المقاييس بالسنتيمتر).

17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	ارتفاع الدرجة:
145	135	120	115	105	100	90	80	70	65	55	طول المنصة:

ج. اذا كان فرق الارتفاع بين 6 الى 20 سم:

افحصوا في الصفحة التالية ان كنتم تستحقون الاعفاء. اذا كنتم لا تستحقون الاعفاء يمكن تركيب واحد من التالي:

1. سلم منحدر، بانحدار لا يعلو على 12%.
2. سلم منحدر منطوي مثبت للبناء على 12% وانحداره بوضع مفتوح لا يعلو على 12% (انظر رسم 4).

السلم المنحدر من هذا النوع يحتل نصف مساحة السلم المنحدر العادي وهذه افضليته. في حال انه يمتد الى مجال التابع للسلطة المحلية، عليكم التوجه للقسم في السلطة المحلية الذي يعالج الارصفة من اجل الحصول على توجيهاتهم.

- د. اذا كان فرق الارتفاع اكثر من 20 سم:
- فإنكم تستحقون اعفاء من تركيب سلم منحدر ثابتا " او مركبا " ،
بتوفر كل الشروط التالية:
- * ارتفاع الدرجة او الدرجات يعلو على 15 سم.
 - * مدخل المتجر موجود في واجهة تحاذي الرصيف.
 - * مساحة المتجر لا تعلو على 100 م².

رغم الاعفاء حسب الشروط اعلاه، مع هذا نوصي بتركيب سلم منحدر متحرك.
اذا لم يوضع السلم المنحدر المتحرك في مكان ثابت كل الوقت، من المفضل ان تنصب لافتة جانب المدخل والتي تفسر كيف يتم طلب وضعه.

كتابة: نعمة مازور، غيلا غرنال، سيغال
غريستل
تصميم رسومات ورسم: ستيفاني
وروتي تصميمات
تمت الطباعة في شهر اب 2017

مفوضية مساواة الحقوق لاشخاص ذوي اعاقة،

وزارة القضاء

شارع صلاح الدين 29، القدس

www.mugbaluyot.mishpatim.gov.il

هاتف: 02-5088001