



# הסבר על הזכויות שלך בקבלת שירות



אל תגבילו אותנו!





פישוט לשוני: מרכז נגיש להכיר  
עריכה לשונית: ליאורה רובינשטיין  
עיצוב גרפי: לימור עציון  
דפוס:

## תוכן העניינים - מה יש בחוברת?

2 \_\_\_\_\_ ברכה של שרת המשפטים

3 \_\_\_\_\_ ברכה של נציב שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

4 \_\_\_\_\_ הסבר על החוברת

4 \_\_\_\_\_ איך להשתמש בחוברת

5 \_\_\_\_\_ הסבר לכמה מילים חשובות שתמצאו בחוברת

6 \_\_\_\_\_ התאמות נגישות בנהלים (איך צריך לעבוד מי שנותן שירות) **חלק 1**

9 \_\_\_\_\_ התאמות נגישות בבניין שבו נותנים שירות **חלק 2**

11 \_\_\_\_\_ התאמות נגישות במידע (מה שצריך לדעת) **חלק 3**

12 \_\_\_\_\_ התאמות נגישות בשירותים מיוחדים: **חלק 4**

- בוועדה רפואית
- באירועים ציבוריים (כשיש הרבה אנשים ביחד)
- בחוגים

15 \_\_\_\_\_ איך לקבל את הזכויות המגיעות לך: **חלק 5**

- טופס התאמה בשירות (טופס כדי לבקש מה שיכול לעזור לך)
- טופס תלונה (טופס שכותבים בו מה לא בסדר בשירות)



## ברכה של שרת המשפטים

משרד המשפטים שומר על הזכויות של כל אזרחי מדינת ישראל.  
משרד המשפטים שומר גם על הזכויות של אנשים עם מוגבלות.  
החוק בישראל קובע איך להנגיש את המקומות הציבוריים.  
מקומות נגישים מאפשרים לאנשים עם מוגבלות להיות חלק מהחברה.  
נגישות היא זכות ולא חסד.  
חשוב שכל אזרח יכיר את הזכויות המגיעות לו וידרוש אותן.  
חשוב שכולם יפעלו יחד לקידום נגישות.  
נגישות טובה לכולם.  
אני מאמינה שחברה נגישה היא חברה טובה יותר.  
אני מברכת את נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות על הפעילות שלהם לקידום  
הנגישות.

בברכה,  
איילת שקד  
שרת המשפטים



## ברכה של נציב שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

חשוב מאוד שאנשים עם מוגבלות יהיו חלק מהחברה.  
חשוב שאנשים עם מוגבלות יקבלו שירות ביחד עם כולם.  
חשוב שהשירות שמקבלים יהיה נגיש.  
חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות מסביר מהו שירות נגיש.

חשוב שכל אדם יידע מה הזכויות שלו.  
כתבנו את החוברת בשפה ברורה כדי שתדעו מה הזכויות שלכם כשאתם מקבלים שירות.  
כתבנו את החוברת כדי שתדעו למי לפנות כדי לקבל שירות נגיש.

חשוב שתדעו שנציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות דואגת לזכויות שלכם.  
אתם יכולים לפנות לנציבות שוויון זכויות אם יש בעיה לקבל את הזכויות.

אני מקווה שהחוברת הזו תעזור לכם לקבל שירות נגיש.

בברכה,  
אברמי טורם  
נציב שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות  
משרד המשפטים

## הסבר על החוברת

החוברת הזאת מסבירה מה זה שירות נגיש  
**שירות נגיש** זה לקבל התאמות או עזרה בדרך שמתאימה לאנשים עם מוגבלות.  
דוגמאות לשירות נגיש:

- שלטים שאפשר לקרא ולהבין מה כתוב בהם.
- הסבר ברור באינטרנט.
- אדם שעובד במקום ועוזר.

אדם עם מוגבלות יכול לבקש התאמות נגישות בשבילו.  
**התאמות נגישות** הן שינויים שצריך לעשות בשירות כדי שיתאים לאדם עם מוגבלות.

בחוברות תוכלו לקרוא:

- איזה התאמות נגישות אפשר לבקש.
- ממי לבקש התאמות נגישות.
- בסוף החוברת יש טפסים שיעזרו לכם לבקש התאמות נגישות.

## איך להשתמש בחוברת ?

בחוברת יש 5 חלקים.  
כל חלק בצבע אחר.  
כל חלק מסביר נושא אחר.  
מילים חשובות כתובות בכתב **עבה**.  
לכל מילה חשובה יש הסבר שמופיע אחרי המילה.

כדי להבין את מה שכתוב בחוברת בצורה טובה יש להכיר כמה מילים חשובות :

**זכויות** - הדברים שמגיעים לכל אדם, לפי החוק.

**נגישות** - דברים שעוזרים לאנשים עם מוגבלות, לעשות פעולות שונות.  
לדוגמה

- רמפה עוזרת להגיע למקום.

- מסדרון רחב עוזר ללכת בתוך המקום.

- שילוט עוזר לדעת איך להגיע לכל מקום.

- חוברת הסבר עוזרת לקבל מידע על המקום .

**התאמות נגישות** - שינויים שצריך לעשות בשירות כדי שיתאים לאדם עם מוגבלות.

**שירות** - לקבל עזרה מאדם שעובד במקום.

**נותני שירות** - מקומות שבהם נותנים שירות.

לדוגמה:

- בנק

- דואר

- חנות

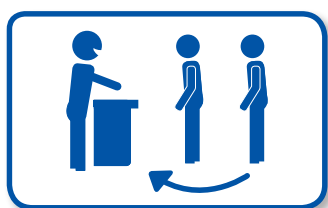
- מסעדה

**מידע** - כל מה שאפשר לדעת.

**פישוט לשוני**- הסבר בשפה ובסמלים ברורים שאפשר להבין.

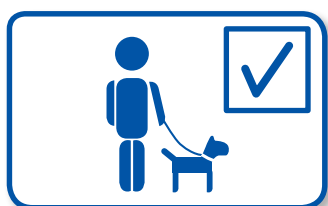
**מקום ציבורי** - מקום שפתוח לכולם.

בכל מקום שנותן שירות יש נהלים.  
**נהלים** הם כללים.  
 הכללים מסבירים איך לתת שירות.  
 כאן אפשר לקרוא על כללים מיוחדים שעוזרים לאנשים עם מוגבלות לקבל שירות.



### פטור מתור - לקבל שירות בלי לחכות בתור.

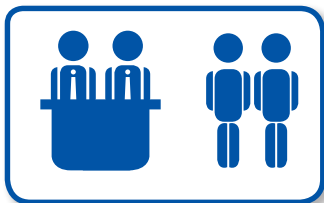
תור הוא שורה של אנשים, המחכים לקבל שירות.  
 מי יכול לקבל שירות בלי לחכות בתור?  
 אדם שכתוב לו "פטור מתור" בתעודת נכה.  
**תעודת נכה** זו תעודה שנותן הביטוח הלאומי.  
 יש מקומות בהם אפשר להזמין שירות לשעה קבועה,  
 במקומות כאלה אין פטור מתור.



### חיית שירות

**חיית שירות** היא חיה שעוזרת לאדם עם מוגבלות לעשות פעולות שונות.  
 כלב יכול להיות חיית שירות.  
 אפשר להיכנס עם חיית שירות למקומות בהם נותנים שירות.  
 נותן השירות יכול לבקש לראות תעודה.  
 בתעודה כתוב אם זו חיית שירות.  
 יש מקומות שאסור להכניס אליהם חיית שירות, לדוגמא: חדר ניתוח.  
 במקומות כאלה חיית השירות מחכה בחוץ.  
 נותן השירות צריך להכין לחיית השירות מקום נעים ונוח לחכות בו.





## מלווה אישי לאדם עם מוגבלות

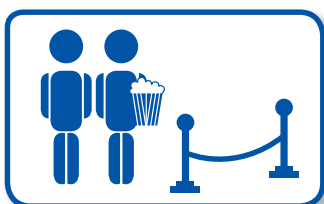
**מלווה** אישי הוא איש שעוזר לאדם עם מוגבלות. המלווה הולך עם האדם עם המוגבלות למקומות שונים. המלווה יכול להיכנס ביחד עם האדם עם מוגבלות. אם האדם רוצה שהמלווה ייכנס איתו

- לראיון
- לפגישה
- לוועדה



## פטור מתשלום למלווה אישי

יש מקומות שצריך לשלם בכניסה. בתעודת הנכה כתוב אם למלווה יש פטור מתשלום. כשכתוב שיש **פטור מתשלום** - המלווה לא צריך לשלם לדוגמא: מלווה שיש לו פטור לא צריך לשלם במוזיאון, בגן חיות, בבריכה. יש מקומות שכולם צרכים לשלם, גם מלווה אישי שיש לו פטור, לדוגמא: בקולנוע או חדר במלון.



## מלווה מנותן שירות

יש מקומות בהם אפשר לבקש מלווה מנותן השירות. התפקיד של המלווה הוא לעזור להגיע למקום שאליו רוצים להגיע. מתי אפשר לבקש מלווה מנותן השירות?

- במקום שהוא משרד ממשלתי, עירייה או מועצה, ויש במקום יותר מקומה אחת ומעשרה חדרים.
- באירוע שיש בו מקומות ישיבה. לדוגמא: קולנוע.

חשוב לזכור: צריך לבקש עזרה של מלווה כמה ימים לפני שמגיעים למקום.

## עזרה מנותן שירות



אדם עם מוגבלות יכול לבקש מנותן השירות לעזור לו.  
אפשר לבקש עזרה בכל דבר שקשה לעשות לבד.  
אפשר לבקש מנותן השירות לעזור בדברים אלה:

- למלא טפסים.
- להפעיל מחשב או מכונה אוטומטית.
- לקנות בחנות.
- לקרוא הוראות והסברים.
- להביא דברים לקופה.



בניין שבו נותנים שירות להרבה אנשים, צריך להיות נגיש. הסביבה של הבניין גם צריכה להיות נגישה.

**הסביבה של הבניין** היא כל מה שקרוב לבניין, לדוגמה: חניה, שביל, מדרכה, הכניסה לבניין.

המקומות האלה צריכים להיות נגישים בתוך הבניין:

- חדרים בהם נותנים שירות
- מסדרונות
- שירותים
- מעליות
- עמדות מודיעין
- **תאי מדידה** - מקום שמתלבשים בו.



## הסבר על התאמות נגישות בתוך הבניין

**דרך נגישה** - המקומות בתוך הבניין צריכים להיות רחבים ובלי דברים המפריעים בדרך.

במקומות שיש מדרגה צריך להיות גם מעבר שמתאים לכיסא גלגלים (רמפה).

**שירותים נגישים** - מקום רחב המתאים לכניסה ותנועה עם כיסא גלגלים. האסלה והכיור בשירותים מתאימים לאדם המשתמש בכיסא גלגלים. בשירותים יש ידיות שעוזרות לאדם עם מוגבלות.



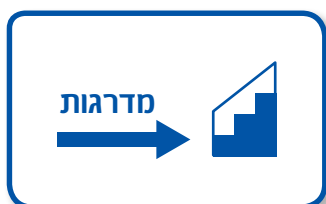
**מעליות נגישות** - מעליות עם רמקול שמודיע לאיזו קומה הגענו, ומה יש בקומה.



**כסאות נגישים** - כיסאות עם ידיות לשתי הידיים.  
כיסאות שאפשר לשבת ולקום מהם גם למי שקשה לנוע.



**שילוט נגיש** - שלטים שעוזרים למצוא את המקום שרוצים להגיע אליו.  
שלטים שקל לקרוא מה כתוב בהם.  
שלטים שיש בהם גם ציור מתאים.  
לדוגמא:



- שלט לחניה
- שלט לכניסה נגישה
- שלט לשירותים
- שלט למעלית
- שלט למדרגות
- שלט לעמדת מודיעין



**עמדת מודיעין** - בחלק מהבניינים יש עמדות מודיעין.  
במקום זה יכולים לעזור בכל שאלה.  
בעמדת המודיעין או ליד הקופה צריכה להיות מערכת עזר לשמיעה.  
מערכת עזר לשמיעה זה מכשיר שעוזר לאנשים שלא שומעים.



**הודעות ברמקול** - בחלק מהמקומות יש רמקול שמשמיע מידע בקול רם.  
ברמקול שומעים מי הבא בתור או מה צריך לעשות.  
חשוב שהקול ששומעים ברמקול יהיה חזק וברור.  
מה שאומרים ברמקול צריך להיות כתוב גם על מסך.



פישוט לשוני

אם אדם לא זוכר מה הסבירו לו  
אם אדם לא מבין מה אומרים לו  
אם אדם לא שומע טוב או לא רואה טוב  
אפשר לבקש מידע נגיש.

**מידע נגיש** הוא הסבר על השירות בדרך מתאימה וברורה.

אדם עם מוגבלות יכול לבקש מנותן השירות:

- להסביר במילים פשוטות.
- להקליט את ההסבר.
- לכתוב את ההסבר על דף או במחשב
- להסביר בעזרת שפת הסימנים.

**שפת סימנים** היא שפה בעזרת תנועת ידיים שבה משתמשים אנשים חירשים.

אם מקבלים את ההסבר בכתב אפשר לבקש:

- הסבר בכתב גדול וברור.
- הסבר בפישוט לשוני
- **פישוט לשוני** - הסבר בשפה ובסמלים ברורים שקל להבין.
- הסבר כתוב בכתב ברייל
- **כתב ברייל** - כתב מיוחד בשביל אנשים שלא יכולים לראות.
- הסבר בעזרת לוח תקשורת
- **לוח תקשורת** - סמלים וסימנים שבהם משתמשים אנשים שקשה להם לדבר.
- הסבר מוקלט (אפשר לשמוע את ההסבר באמצעות נגן או מחשב)
- הקראה של ההסבר (שיקריאו את ההסבר הכתוב)

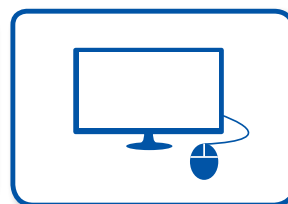
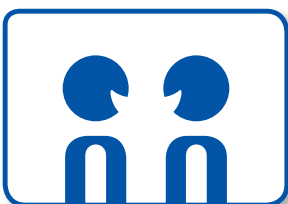
חשוב לבדוק איזה התאמות יש במקום.

צריך לבקש התאמות מיוחדות כמה שבועות לפני שמגיעים לקבל את השירות.

חשוב לזכור, אפשר לקבל שירות והסבר במספר דרכים:

בדואר, במחשב, בטלפון, בפקס, או במקום השירות.

אנשים עם מוגבלות יכולים לבקש את השירות בדרך שמתאימה להם.



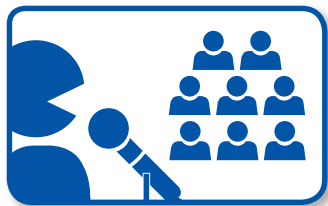


## התאמות נגישות בוועדות רפואיות

ועדה היא קבוצה של אנשים שמחליטה בנושא מסוים. **ועדה רפואית** מחליטה בנושאים הקשורים בבריאות שלנו. התאמות בוועדה רפואית עוזרות להבין מה אומרים ומחליטים בוועדה. אלה ההתאמות שאפשר לבקש בוועדה רפואית:

- מלווה אישי שייכנס לדיון.
- הסבר איך נראה החדר שבו יושבת הוועדה.
- הסבר על האנשים שיושבים בוועדה והתפקידים שלהם.
- הסבר בשפה פשוטה של כל מה שאומרים בוועדה.
- הקלטה של מה שאומרים בוועדה.
- שיכתבו את כל מה שאומרים בוועדה.
- תרגום לשפת סימנים של מה שאומרים.
- שימוש במערכת עזר לשמיעה.
- שיעשו הפסקה או יקצרו את הדיון.

אם צריך עזרה אחרת, אפשר לבקש. חשוב לבקש את ההתאמות לפני הדיון בוועדה.



## התאמות נגישות באירועים ציבוריים

אירוע שכולם יכולים לבוא אליו נקרא **אירוע ציבורי**. באירוע ציבורי שיש בו הרבה אנשים, צריכות להיות התאמות לאנשים עם מוגבלות. המארגן של האירוע צריך לפרסם איזה התאמות נגישות יהיו באירוע.

אלה ההתאמות שצריכות להיות באירוע ציבורי:

- מערכת עזר לשמיעה.
- **תמלול** - כל מה שאומרים באירוע צריך להיות כתוב על מסך גדול.
- מקומות ישיבה מיוחדים שמתאימים לאנשים עם מוגבלות בניידות (אנשים שקשה להם ללכת).
- מקומות ישיבה למלווים.

יש התאמות מיוחדות שצריך לבקש לפני שמגיעים לאירוע ציבורי.

אלה ההתאמות המיוחדות:

1. תרגום לשפת הסימנים.
2. הסבר קצר בפישוט לשוני.

## התאמות נגישות בחוגים



אדם עם מוגבלות המשתתף בחוג קבוע, יכול לבקש את ההסבר:

- כתוב על דף או במחשב.
- הקלטה של ההסבר.
- הסבר בשפה פשוטה.
- מערכת עזר לשמיעה.

אם קשה להבין את מה שקוראים וכותבים בחוג, אפשר לבקש:

- שיכתבו את הדברים בדפוס נגיש.

**דפוס נגיש** הוא כתב גדול וברור.

- שיכתבו או יגידו את הדברים בשפה פשוטה או בפישוט לשוני.
- שיקליטו את ההסבר.

חשוב לדעת - אין התאמות נגישות בחוגי ספורט או מחול (תנועה וריקוד).



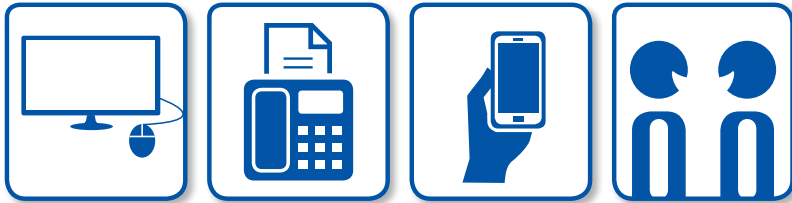


לפני שהולכים לקבל שירות צריך לחשוב:  
 מה אני רוצה לעשות?  
 מה יכול להיות קשה?  
 מה יכול לעזור לי?  
 איזה התאמות נגישות אני צריך לבקש?

חשוב לדעת - נותן השירות חייב לפרסם את התאמות הנגישות באינטרנט ובדרכי פרסום אחרות.

אפשר לבקש את התאמות הנגישות בדרכים הבאות:

- במקום שבו מקבלים את השירות
- בטלפון
- בפקס
- בדואר אלקטרוני



כדאי לשלוח טופס עם הבקשה להתאמות הנגישות, לפני שמגיעים לקבל שירות. בסוף החוברת יש דוגמה לטופס שבו מבקשים התאמות נגישות.

**רכז נגישות** - בכל מקום גדול שנותנים בו שירות, יש רכז נגישות. התפקיד של רכז הנגישות הוא לתת מידע ולעזור לכל מי שצריך התאמות נגישות. אפשר למצוא את השם והטלפון של רכז הנגישות באתר האינטרנט של נותן השירות. אפשר לדבר עם רכז הנגישות או המנהל, כדי לקבל עזרה.

אם לא מקבלים שירות נגיש אפשר להתלונן. אפשר להתלונן בטלפון או בכתב. בסוף החוברת יש דוגמה לטופס תלונה לנותן השירות. **טופס תלונה** - טופס בו כותבים מה לא היה בסדר בשירות שקיבלתם.

אם יש לכם שאלה או תלונה,  
 אתם יכולים לפנות גם לנציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.  
 אפשר להתקשר למספר הזה **02-5088001**  
 אפשר לכתוב במייל: **pniotnez@justice.gov.il**



## טופס פנייה לנותן שירות לקראת קבלת שירות

### טופס פנייה לנותן שירות לקראת קבלת שירות

כשאתם באים לקבל שירות כדאי לכם:

- למלא את הטופס הזה.
- חשוב למסור את הטופס לפני שמגיעים לקבל שירות.

חשוב לזכור: אפשר לבקש את ההתאמות בטלפון, בפקס, בדואר או בדואר אלקטרוני (מייל)

לכבוד: \_\_\_\_\_

### שלום רב!

בתאריך: \_\_\_\_\_ בשעה: \_\_\_\_\_

במקום (כתובת): \_\_\_\_\_

אני אבוא לקבל מכם שירות.

השירות שאני מבקש לקבל הוא: \_\_\_\_\_

כשאבוא לקבל שירות יכול להיות שיהיה לי קשה בדברים הבאים: \_\_\_\_\_

כדי שאוכל לקבל את השירות, אני מבקש את התאמות הנגישות האלה: \_\_\_\_\_

בברכה,

שם: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_

דואר אלקטרוני (מייל): \_\_\_\_\_ כתובת: \_\_\_\_\_



## טופס תלונה לנותן שירות אחרי קבלת שירות

אם קיבלתם שירות לא טוב כדאי לכם:

- לכתוב בטופס הזה מה היה לא טוב.
- לתת אותו לנותן השירות.
- אפשר לשלוח גם לנציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.

חשוב לזכור: אפשר להעביר את התלונה בטלפון, בפקס, בדואר או בדואר אלקטרוני (מייל)

לכבוד: \_\_\_\_\_

### שלום רב!

בתאריך: \_\_\_\_\_ בשעה: \_\_\_\_\_

במקום (כתובת): \_\_\_\_\_

באתי לקבל מכם שירות.

השירות שבאתי לקבל היה: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

כדי לקבל שירות נגיש אני מבקש: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

אלה הדברים שלא היו בסדר בשירות שלכם: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

אני מבקש שתטפלו בבקשה שלי ותודיעו לי כשתסיימו.

בברכה,

שם: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_

דואר אלקטרוני (מייל): \_\_\_\_\_ כתובת: \_\_\_\_\_

---

אם אתם רוצים לשאול על הזכויות שלכם,  
אם אתם רוצים להתלונן שלא קבלתם את הזכויות המגיעות לכם,  
אתם יכולים להתקשר לנציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.



**טלפון:** 02508001



**מייל:** [pniotnez@justice.gov.il](mailto:pniotnez@justice.gov.il)



**פקס:** 026467596

---

מידע נוסף אפשר למצוא באתר האינטרנט של הנציבות:



[Negishut.justice.gov.il](http://Negishut.justice.gov.il)

---