תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות),
תשע"ג-2013[\*](https://www.nevo.co.il/law_html/law01/500_865.htm%22%20%5Cl%20%22_ftn1%22%20%5Co%20%22)

          בתוקף סמכותי לפי סעיף 19יב לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן – החוק), ולאחר התייעצות עם נציב שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ועם ארגונים העוסקים בקידום זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות, בהסכמת שר האוצר לפי סעיף 19סז לחוק, ובאישור ועדת העבודה הרווחה והבריאות של הכנסת, אני מתקין תקנות אלה:

**פרק א': פרשנות**

**הגדרות**

1.       בתקנות אלה –

          "אירוע" – הרצאה, כנס, עצרת, משחק או מפגן ספורט, טקס או כל אירוע אחר הנערך בפני קהל בלתי מסוים, בתשלום או שלא בתשלום, ושאינו שירות הדרכה או הכשרה, כהגדרתו בסימן י"ג בפרק ה' או שירות ספורט או פנאי כהגדרתו בסימן י"ט בפרק ה';

          "אירוע רב-פעמי" – אירוע הנערך בפני קהל ושתוכנו מוצג באופן זהה לא פחות מ-15 פעמים, ארבע מהן לפחות בחודש אחד, כגון סרט או הצגה;

          "אמצעי עזר ושירותי עזר" – כמשמעותם בסעיף 19א לחוק וכן כל אמצעים נלווים אשר אינם חלק מן השירותים הניתנים בשגרה בשירות הציבורי ואשר נועדו להבטיח, לקדם או לשפר נגישות לשירות;

          "אמצעי תקשורת תומכת וחלופית" – אמצעי עזר אשר מאפשר תקשורת עם אדם עם מוגבלות בדיבור או בכתיבה; האמצעי יכול שיכלול לוחות או מחשבים שבהם מסרים בתמונות, איורים, סמלים, אותיות, מילים או משפטים קצרים;

          "אתר" – מקום ציבורי שהוא אתר, כהגדרתו בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לאתר), התשס"ח-2008 (להלן – תקנות נגישות לאתר);

          "דפוס נגיש" – הדפסה אשר מתקיימים בה כל אלה:

(1)   האותיות הן אותיות דפוס;

(2)   הגופן מסוג פשוט (כגון אריאל), מעובה, וגודלו בין 16 לבין 22 נקודות;

(3)   בטופס שמקבל השירות נדרש להוסיף בו מידע, מצוי רווח הולם להוספת המידע כאמור;

(4)   הנייר אינו מבריק ואין בו קישוטי רקע;

(5)   ככל שניתן, גוון האותיות והספרות יהיה נוגד את הרקע באופן המאפשר לקרוא אותן בבירור;

          "החייב" – החייב בביצוע התאמות נגישות לשירות;

          "הקראה" – קריאה בקול, על ידי אדם, של טקסט כתוב או מודפס;

          "אתר עתיקות" ו"עתיקה" – כהגדרתם בחוק העתיקות, התשל"ח-1978;

          "חיית שירות" – חיה אשר אולפה באופן פרטני לבצע משימות בעבור אדם עם מוגבלות, כגון: כלב נחייה, כלב סימון (hearing dog) שאולף להתריע על השמעת צלילים לאנשים עם מוגבלות שמיעה, כלב שאולף לסייע לאנשים בספקטרום האוטיסטי או חיה אחרת אשר אולפה לספק הגנה אישית או לבצע פעולות חילוץ של אנשים עם מוגבלות או לבצע פעולות סיוע יומיומיות בעבורם;

          "יום התחילה" – יום תחילתן של תקנות אלה לפי תקנה 108;

          "יחידת אכסון", "יחידת אכסון מיוחדת" – כהגדרתן בתקנות נגישות למקום ציבורי חדש;

          "כפפה אינסטרומנטלית" – כפפה שמודפסות עליה אותיות הא"ב, ספרות וסמלים, המאפשרת תקשורת באמצעות מגע;

          "מגדלת אלקטרונית" (טלוויזיה במעגל סגור – CCTV) – מכשיר אלקטרוני, המגדיל טקסט ותמונות לפחות פי 20, תוך אפשרות לשינוי גופן, צבע, דמות ורקע, ניגודיות, רמת האור ואלמנטים נוספים, לפי צורכי המשתמש;

          "מורשה לנגישות מבנים תשתיות וסביבה" – כמשמעותו בסעיף 19מא לחוק;

          "מורשה לנגישות השירות" – כמשמעותו בסעיף 19מא1 לחוק;

          "מושב מותאם" – מושב שמתקיימות בו הוראות ת"י 1918 חלק 3.2 בסעיף הדן במושבים מותאמים (2.10.2) במקומות המתנה;

          "מקום ציבורי שאינו בניין" – מקום ציבורי שיוגדר בתקנות נגישות למקום שאינו בניין;

          "מקומות ישיבה מיוחדים" – כהגדרתם בת"י 1918 חלק 3.2 בסעיף הדן במקומות מיוחדים המיועדים לישיבה בכיסאות גלגלים (2.8.2);

          "מערכת להגברת שמע אישית אלחוטית" – מערכת אלחוטית המורכבת ממיקרופון-משדר וממקלט אישי (כגון אוזניות, לולאת השראה צווארית) המשדרת את דברי הדובר ישירות לאוזני השומע עם או בלי אבזרי שמיעה אישיים (כגון מכשיר שמיעה או שתל קוכליארי);

          "מערכת עזר לשמיעה" – (Assistive Listening System) – כמשמעותה בת"י 1918 חלק 4, כגון:

(1)   מערכת אור תת-אדום;

(2)   מערכת FM;

(3)   לולאת השראה;

          "מקום ציבורי", "מקום ציבורי קיים" – כהגדרתם בסעיף 19ז לחוק;

          "מקום ציבורי חדש" – מקום ציבורי כמפורט בתוספת הראשונה לחוק, אשר אינו מקום ציבורי קיים;

          "מקום ציבורי סגור" – מקום ציבורי הנמצא בתוך בניין, כולו או רובו;

          "מקום ציבורי פתוח" – מקום ציבורי הנמצא מחוץ לבניין, כולו או רובו, כגון אמפיתאטרון או מגרש ספורט;

          "מתן שירות ציבורי" – העמדה לשימוש הציבור כולו או חלק בלתי מסוים ממנו של מוצרים, שירותים או מיתקנים;

          "נטל כבד מדי" – כמשמעותו בסעיף 19יג(א)(2) לחוק;

          "סמלול" – ייצוג גרפי פשוט וברור של מידע הנמסר לכלל הציבור;

          "ספר אלקטרוני" – קובץ מדיה דיגיטלי שהוא שווה ערך לספר מודפס רגיל וניתן לקוראו באמצעות מחשב או מיתקן אחר;

          "ספר מוקלט" – הקלטה של אדם המקריא טקסט מספר; ההקלטה יכול שתהיה על גבי כל מדיה המתאימה לטכנולוגיות הנפוצות באותה עת והמאפשרת את השמעת ההקלטה;

          "ספרייה" – ספרייה ציבורית כהגדרתה בחוק הספריות הציבוריות, התשל"ה-1975, וכל ספרייה אחרת הפתוחה לשימוש ציבור בלתי מסוים, למעט ספרייה של מוסד על-תיכוני, כהגדרתו בסעיף 19כז בחוק;

          "עמדת מודיעין", "עמדת שירות", "עמדת שירות סגורה" ו"עמדת שירות פתוחה" – כהגדרתן בת"י 1918 חלק 3.2;

          "פישוט לשוני" – התאמת מידע כך שתוכנו יהיה ברור ומבנהו הלשוני פשוט, ואשר מתקיימים בו, ככל האפשר, כל אלה:

(1)   המידע מכיל את עיקרי הדברים בלבד;

(2)   המידע מועבר לפי רצף ברור ומסודר, כגון: סדר פעולות כרונולוגי, או תנאים ותוצאותיהם האפשריות;

(3)   המשפטים קצרים ופשוטים תחבירית;

(4)   שימוש מרבי באוצר מילים יומיומי ושכיח; שימוש מועט ככל האפשר בעגה מקצועית, מילים בשפות זרות שאינן בשימוש יומיומי, וניבים; נעשה שימוש במילים או במונחים כאמור, יפורשו בסמוך לאזכור הראשון שלהם (כגון: על ידי הגדרה או דוגמה להמחשה);

(5)   שימוש מועט בראשי תיבות ובקיצורים, לרבות קיצורי פנייה בלשון זכר ונקבה, כגון "יועצ/ת", "חלק/י";

(6)   בהתאם להקשר, שימוש מרבי בפעלים בצורת הפעיל ולא הסביל (כגון: "דני כתב את הספר" במקום "הספר נכתב על ידי דני");

(7)   שימוש בסמלול;

          "רכז נגישות" – כהגדרתו בסעיף 19מב לחוק;

          "רשות ציבורית" – כהגדרתה בסעיף 19א לחוק;

          "רשת" – אישיות משפטית, לרבות רשות ציבורית, האחראית להספקת שירות ציבורי זהה בשני מקומות ציבוריים לפחות (להלן – סניפים), לרבות סניפים המופעלים על ידי סוכנים או זכיינים, שלהם סימן מסחר זהה, כהגדרתו בפקודת סימני מסחר [נוסח חדש], התשל"ב-1972, ולרבות סימן שירות כהגדרתו שם, זהה או דומה, ושאם השירות הניתן בסניפים הוא –

(1)   הספקת טובין – הטובין או חומרי גלם המשמשים בייצורם, מיוצרים, נרכשים או מסופקים באופן מרוכז בעבור הסניפים, והטובין האמורים, בצורה שבה מסופקים לציבור, הם בעלי מופע זהה או דומה מאוד;

(2)   מתן ייעוץ או הדרכה – הייעוץ או ההדרכה ניתנים לפי אותה מדיניות או קווים מנחים בכל הסניפים;

          "שירות אינטרנט" – שירות תקשורת מחשבים, לרבות מסכים, דפים, יישומים וכל מידע אחר המועבר באמצעות האינטרנט, שנועד לספק שירות או מידע על אודות השירות לכלל הציבור;

          "שירות ציבורי" – כהגדרתו בסעיף 19י לחוק;

          "שלט אלקטרוני" – כמשמעותו בסעיף 1.3.7 בת"י 1918 חלק 4;

          "תוכנת הגדלה" – תוכנת מחשב המגדילה את הצורות והדמויות על צג המחשב;

          "תוכנת פלט קול" – תוכנת הקראה הממירה טקסט כתוב לקול;

          "ת"י" – תקן ישראלי כמשמעותו בחוק התקנים, התשי"ג-1953;

          "ת"י 1918" – תקן ישראלי 1918, נגישות הסביבה הבנויה, כתיקונו מזמן לזמן, שעותק שלו מופקד לעיון הציבור במשרד הנציב;

          "תיאור קולי" (audio description) – תיאור מידע חזותי באמצעות מידע שמיעתי, שנמסר לאדם בעל פה או באמצעות מערכת עזר לשמיעה;

          "תמלול" – הקלדת מידע שמיעתי בשפת הדובר, והצגתו בזמן אמת על גבי צג מחשב או על גבי מסך באמצעות מקרן או על גבי שלט אלקטרוני או באמצעי אחר, על ידי מתמלל מיומן, ובלבד שהמידע הוא בשפה רשמית;

          "תקנות התכנון והבנייה" – תקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאיו ואגרות), התש"ל-1970;

          "תקנות נגישות למקום ציבורי קיים" – תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות למקום ציבורי שהוא בניין קיים), התשע"ב-2011;

          "תקנות נגישות למקום שאינו בניין" – תקנות שיותקנו לפי סעיף 19ט לחוק;

          "תקנות נגישות למקום ציבורי חדש" – חלק ח'1 בתוספת השנייה לתקנות התכנון והבנייה.

**פרק ב': הוראות כלליות**

**החייב בביצוע התאמות נגישות לשירות**

2.       החייב בביצוע התאמות נגישות לשירות ציבורי הוא האחראי להספקת שירות כאמור בסעיף 19יא(ב) לחוק, לרבות בעלי השירות, מחזיק או מפעיל שלו.

**שמירה על כבוד האדם במתן נגישות**

3.       (א)  התאמות הנגישות לשירות יבוצעו כך שהשירות יינתן לאדם עם מוגבלות –

(1)   תוך שמירה על כבודו ופרטיותו, ומתוך יחס אדיב ומכובד, המאפשר קבלת השירות בעצמאות, בבטיחות ובאופן שוויוני;

(2)   כחלק בלתי נפרד מן השירותים הניתנים והמיועדים לכלל הציבור, ולא בנפרד מהם, וזאת בכפוף לתקנות אלה, למעט אם ההפרדה נחוצה למתן השירות באופן אפקטיבי באותה מידה שבה הוא ניתן לכלל הציבור.

          (ב)  על אף האמור בתקנת משנה (א), אין בהוראות תקנות אלה כדי לחייב אדם עם מוגבלות להיעזר בהתאמות נגישות לשירות, לרבות באמצעי עזר או בשירותי עזר, אם אין ברצונו לעשות כן.

**איסור דרישת תשלום בעד ההתאמות**

4.       חייב בביצוע התאמות נגישות לשירות לא יטיל תשלום על אדם עם מוגבלות בשל ביצוע התאמות נגישות הנחוצות לשם הנגשת השירות בעבורו לפי תקנות אלה.

**איסור התניית שירות בהצגת תעודות**

5.       לא יתנה נותן שירות מתן התאמות נגישות לשירות לאדם, בהצגת תעודה המעידה על מוגבלותו של האדם מקבל השירות, אלא אם כן נאמר אחרת בתקנות אלה.

**התאמות נגישות בשירותים נלווים**

6.       חייב בביצוע התאמות נגישות לשירות, יבצע את התאמות הנגישות הנדרשות לכל שירות נלווה, הניתן במקום הציבורי שלגביו מוטלת עליו חובת ביצוע התאמות; כגון: שירותי הסעדה וספורט הנלווים לשירות הארחה הניתן בבית מלון.

**התאמות נגישות לבקשת אפוטרופוס או מלווה של אדם עם מוגבלות**

7.       היתה התאמת נגישות מסוימת לפי תקנות אלה מותנית בבקשתו של אדם עם מוגבלות שאינו מסוגל להביע את דעתו בכל דרך שהיא תינתן ההתאמה האמורה לבקשת אפוטרופסו או מלווהו.

**שמירת דינים**

8.       אין בתקנות אלה כדי לגרוע מכל דין אחר.

**פרק ג': התאמת נהלים, הליכים ונוהגים בשירות**

**ביצוע התאמות נגישות בנהלים, הליכים ונוהגים**

9.       בלי לגרוע מן האמור בפרק ב', חייב בביצוע התאמות נגישות לשירות יבצע כל התאמה סבירה, של נוהל, הליך או נוהג בשירות, לרבות שינוי או הוספת שמטרתם –

(1)  לאפשר מתן שירות לאנשים עם מוגבלות;

(2)  לקבוע תנאים אשר יבטיחו את מתן השירו לאנשים עם מוגבלות באופן שוויוני וברמת נוחות, איכות ובטיחות כפי שניתנת לכלל הציבור;

(3)  לאפשר לאנשים עם מוגבלות נגישות לשירות האמור, לרבות על ידי קביעת הליכים פשוטים ובהירים לקבלת השירות.

**חיות שירות**

10.    (א)  בלי לגרוע מן האמור בתקנה 9, חייב בביצוע התאמות נגישות לשירות יבצע התאמות בנוהלי השירות, הליכיו ונוהגיו, כך שאדם עם מוגבלות יוכל להשתמש בשירות הציבורי תוך הסתייעות בחיית שירות, ואולם אין הוא חייב במתן טיפול לחיית השירות או פיקוח עליה, בעת מתן שירות לאדם עם מוגבלות.

          (ב)  לא היתה חיית השירות כלב נחייה, יציג האדם עם המוגבלות לבקשת נותן השירות, תעודה או סימן המעיד על היות החיה חיית שירות.

          (ג)   נאסרה על פי דין כניסת בעלי חיים למקום שניתן בו שירות, יספק החייב מיתקן הולם שתשהה בו חיית השירות במהלך מתן השירות.

**הסתייעות במלווה**

11.    בלי לגרוע מן האמור בתקנה 9, חייב יתאים את נוהלי השירות, הליכיו ונהגיו כך שאדם עם מוגבלות יוכל להשתמש בשירות ציבורי תוך הסתייעות במלווה מטעמו של האדם עם המוגבלות.

**נוהלי פינוי בחירום**

12.    (א)  בלי לגרוע מן האמור בתקנה 9, חייב בביצוע התאמות נגישות לשירות יתאים את נוהלי הפינוי והחילוץ בחירום הקיימים במקום שניתן בו השירות, כדי להבטיח שפינוים של אנשים עם מוגבלות ייעשה במהירות, בנוחות ובבטיחות ותוך שמירה על כבודו של האדם; לעניין תקנה זו, "פינוי וחילוץ" – פעולות שלא חל עליהן סימן י' בפרק ה'1 לחוק.

          (ב)  בביצוע התאמות לנוהלי פינוי בחירום, יתחשב החייב בהוראת כל דין הקיימת לעניין זה ובהנחיות אשר יפרסם הנציב לפי תקנה 107 באשר לאמצעים הטכניים שניתן לעשות שימוש בהם בעת פינוי בחירום של אנשים עם מוגבלות; חייב בביצוע התאמות נגישות שביצע התאמות בפינוי בחירום לפי כל דין ולפי הנחיות הנציב, יראו כמי שביצע את חובתו לפי תקנת משנה (א).

**פרק ד': התאמות נגישות למקום שניתן בו שירות**

**נגישות מעברים**

15.    (א)  חייב יבצע התאמות במעברים שבין פריטי ריהוט, שהציבור עושה בהם שימוש במסגרת קבלת השירות, לרבות מסלולי יציאה, לפי ת"י 1918 חלק 3.2 בסעיף הדן במעברים בין רכיבי ריהוט קבועים (2.12).

          (ב)  החייב יימנע, ככל האפשר, מהנחת עצמים באופן זמני במעבר נגיש כאמור בתקנת משנה (א), כגון כבלי חשמל צינורות, עציצים וכיסאות; הונחו עצמים במעברים נגישים כאמור, יסמנם החייב בהתאם להוראות ת"י 1918 חלק 1 בסעיף הדן במכשולים בדרך (2.9).

          (ג)   על אף האמור בתקנת משנה (א), היו במקום שניתן בו שירות מסלולי יציאה עם עמדות תשלום, כגון קופה במרכול, יבצע החייב את התאמות כאמור בתקנת משנה (א) בכפוף להוראות אלה:

(1)   היו במקום מתן השירות עד עשרה מסלולי יציאה, יבוצעו התאמות במסלול אחד לכל הפחות;

(2)   היו במקום מתן השירות יותר מעשרה מסלולי יציאה, יבוצעו התאמות נגישות, נוסף על האמור בפסקה (1), באחד מכל עשרה מסלולים לפחות, החל במסלול האחד עשר.

**התאמות בשלטים**

16.    (א)  ניתן שירות ציבורי במקום ציבורי שהוא בניין ציבורי חדש, יתקיימו הוראות אלה:

(1)   בסמוך לכניסה המיועדת לשימוש הציבור שאינה נגישה לאדם עם מוגבלות, יימצא שלט הכוונה המורה אל כניסה נגישה; כניסה המיועדת לשימוש הציבור שהיא נגישה תשולט בסמל הנגישות הבין-לאומי לפי ת"י 1918 חלק 4;

(2)   יותקנו שלטים לצורך הכוונה וזיהוי לפי הוראות סעיף 2.2 בת"י 1918 חלק 4, אם הם נדרשים לפי הוראות התקן האמורות, לפחות לגבי הרכיבים המפורטים להלן: מקומות חניה נגישים, עמדת מודיעין, מעלית, כבש, מדרגות, בתי שימוש; בפסקה זו, "בתי שימוש" – גם חדרי שירותים במשמע לפי ת"י 1918 חלק 4;

(3)   בשלטים כאמור בפסקאות (1) ו-(2) יתקיימו הוראות סעיפים 2.2.3 ו-2.2.4 בת"י 1918 חלק 4;

(4)   הותקן לוח הכוונה, הוא ייראה בבירור מן הכניסה הראשית ויתקיימו בו הוראות סעיף 2.2.4 בת"י 1918 חלק 4;

(5)   במסדרון בבניין שמתקיימים בו כל אלה:

(א)   יש בו למעלה מחמש כניסות לחדרים ובאותם חדרים ניתן שירות ציבורי מהסוג המפורט בפסקת משנה (ג);

(ב)   הכניסות האמורות ממוספרות;

(ג)    המסדרון הוא חלק מבניין שניתן בו שירות ציבורי על ידי משרד ממשלתי, לרבות יחידותיו ויחידות הסמך שלו, המוסד לביטוח לאומי, רשות מקומית, מוסד תרבות, מוסד לחינוך או השכלה שהוראות לפי סימן ז' בפרק ה'1 לחוק אינן חלות עליו, או שירותי הארחה במקום ציבורי לאכסון כהגדרתו בתקנות הנגישות למקום ציבורי קיים, יימצא לצד כל כניסה לחדר או על דלת החדר, אם היא סגורה דרך קבע, שלט מישושי הכולל את מספר החדר כשהוא מובלט לפי ת"י 1918 חלק 4 בסעיף הדן בשילוט מובלט (2.2.6.1); במסדרונות בבניין כאמור יותקנו שלטים מובלטים אלה באותו מיקום ביחס לדלתות החדרים, ככל האפשר; ואולם שירות ציבורי כאמור בפסקה זו, שחייב בהתקנת שילוט מובלט ושקבע כחלק מהשירות מתן ליווי לאדם עם מוגבלות בראייה או שירות החייב לספק ליווי כאמור בתקנה 30 ואותו מלווה מתלווה לאדם עם המוגבלות בזמן שהותו במקום ומסייע לו בהתמצאות במקום והגעה לכל חלקי המקום הנדרשים לאותו אדם לשם קבלת השירות – יהווה ליווי זה חלופה לדרישת השילוט המובלט לפי פסקה זו;

(6)   בכניסה לחדרים ולאולמות שמותקנות בהם מערכות עזר קבועות לשמיעה יותקן הסמל הבין-לאומי לשירות נגיש לבעלי לקות שמיעה לפי סעיף 2.2.5 בת"י 1918 חלק 4;

(7)   שלטי הכוונה וזיהוי שיותקנו בקשר לכל אחד מאלה יכללו לפחות סמל מתאים: עמדת מודיעין, מעלית, מדרגות ובית שימוש.

          (ב)  בניין ציבורי קיים –

(1)   יחולו הוראות תקנת משנה (א)(1), (2), (3) ו-(6), ולעניין מקום ציבורי לאכסון תחול גם תקנת משנה (א)(5);

(2)   הותקנו בו שלטים ערב יום התחילה, ברכיבים המפורטים בתקנת משנה (א)(2) או (5), לא יידרש נותן השירות להתאימם להוראות תקנת משנה (א)(3) או סעיף 2.2.6.1 בת"י 1918 חלק 4;

(3)   על אף האמור בפסקה (2), החליף או התקין נותן שירות במקום ציבורי קיים שלט לאחר תחילתן של תקנות אלה, יחולו הוראות פסקה (1) בשלט כאמור.

          (ג)   בחלקי מקום ציבורי שלגביהם הכניסה לציבור אסורה לפי דין בלא ליווי מטעם האחראי למתן השירות, לא יחולו הוראות תקנות משנה (א) ו-(ב).

          (ד)  האמור בתקנות משנה (א) ו-(ב) יחול באתר ובמקום ציבורי שאינו בניין, לפי העניין, לפחות על מקומות חניה נגישים, כניסה לא נגישה ועל מערך מתן שירותים לקהל; בתקנת משנה זו, "מערך מתן שירותים לקהל" – מתחם שהוא חלק מאתר או ממקום ציבורי שאינו בניין, שנמצאים בו מבנים המספקים שירותים לציבור, כגון קופה למכירת כרטיסים, בית שימוש, משרד לקבלת קהל, חנויות, שירותי הסעדה וכן הדרכים באותו מתחם המקשרות בין מבנים אלה.

          (ה)  על אף האמור בתקנת משנה (ד), לעניין חניות נגישות באתר רשאי האחראי למתן שירות לבצע הוראות אלה:

(1)   במקום השלטים הנדרשים לפי ת"י 1918 חלק 4, יוצב שלט במקום בולט לצד מקום החניה הנגישה, עם סמל הנגישות הבין-לאומי בגוונים שרשות הטבע והגנים או הקרן הקיימת לישראל עושות בהם שימוש באתריהן;

(2)   אין חובה לסמן את פני השטח של מקום החניה הנגיש בסמל הנגישות הבין-לאומי או לצבוע את פני השטח;

(3)   כשמקומות החניה הנגישים ממוקמים בניצב לכיוון התנועה, יסומנו גבולות מקום החניה הנגישה בצורה ברורה.

**נגישות במעליות**

17.    (א)  בקומת הכניסה הראשית של בניין ציבורי שהותקנה בו מעלית עם פיקוד יעדים, כהגדרתה בפרט 8.30 בתקנות הנגישות למקום ציבורי חדש יסופק, בקרבת המעלית, הסבר כאמור בתקנת משנה (ב) על אופן השימוש במעלית, לרבות בחירת היעד המבוקש, דרכי זיהוי פתח המעלית והשימוש בכפתור המסומן בסמל הנגישות הבין-לאומי, המותקן בה.

          (ב)  ההסבר יסופק באמצעות אחד מאלה:

(1)   שלט כתוב, תוך שימוש באיורים, שיתקיימו בו הוראות סעיפים 2.2.3 ו-2.2.4 בת"י 1918 חלק 4, והשמעה של ההסבר הכתוב;

(2)   מסך שעליו מוקרנת מצגת הכוללת את כל המידע כאמור בתקנת משנה (א), הן באופן חזותי והן באופן קולי; הוצב המסך בסמוך לעמדת שירות (כגון במבואה של מלון), או במקום שעקב אופיו נדרשת בו שמירה על רמה נמוכה של רעש סביבתי, תופעל המצגת על ידי אדם עם מוגבלות באמצעות מתג המאפשר לווסת את עוצמת הקול ושניתן לזיהוי מישושי, חזותי וקולי (כגון נורה וצליל).

          (ג)   האמצעי שנעשה בו שימוש כאמור בתקנת משנה (ב), יהיה ניתן לזיהוי על ידי אדם עם מוגבלות ראייה, כגון באמצעות סימן מאתר או אות קולי.

          (ד)  בתא מעלית במקום ציבורי חדש או בתא מעלית חדש במקום ציבורי קיים, תותקן כריזה קולית, אשר תציין את מספר הקומה עם ההגעה אליה ואת השירותים העיקריים המסופקים בקומה זו, וכל אלה באופן ברור, בקצב איטי, בעוצמה סבירה ובשפה רשמית אחת לפחות הנפוצה באזור שמותקנת בו המעלית; הוראות תקנת משנה זו יחולו על תא מעלית שיותקן לאחר יום התחילה.

**עמדות שירות**

18.    (א)  ניתן שירות באמצעות עמדות שירות, שאינן עמדות שירות בנויות כמשמעותן בפרט 8.225 לתקנות הנגישות במקום ציבורי חדש או בעמדות שירות בנויות כאמור שהותקנו עליהן תוספות שהן חלק מן העמדה, יתקיימו בהן הוראות ת"י 1918 חלק 3.2 לעניין עמדות שירות (2.11) בשינויים אלה:

(1)   בעמדות שירות בשירות המסופק במקום קיים, שניתן בהן שירות כאמור ציבור מקבלי השירות יושב, יתקיים אחד מאלה:

(א)   אם מתאפשר למקבל השירות עם המוגבלות לקבל שירות בזווית אלכסונית מפאת השולחן, עומק החלל החופשי לברכיים בצד של מקבל השירות יהיה לכל הפחות 30 סנטימטרים;

(ב)   סך כל עומק החלל החופשי לברכיים בעמדה, בצד של מקבל השירות, יהיה 48 סנטימטרים לפחות, כאשר חלק מחלל חופשי זה יכול שיהיה חלל חופשי לכפות הרגליים, שמידותיו יהיו לפחות אלה: עומקו 23 סנטימטרים, גובהו 23 סנטימטרים ורוחבו 65 סנטימטרים; בעמדה כאמור יהיה ניתן לשלב מדף נשלף או מתקפל בצד מקבל השירות, כך שגובהו יהיה כגובה השולחן, וסך כל עומד החלל החופשי לברכיים ולכפות הרגליים, יהיה כאמור;

(2)   סופק שירות באמצעות עמדות שירות שבהן ציבור מקבלי השירות יושב במקום ציבורי חדש או הוחלפו כל העמדות כאמור בשירות המסופק במקום ציבורי קיים, יתקיימו בעמדה הוראות פסקה (1)(ב);

(3)   בעמדת שירות שהשירות שניתן בה או בחלק ממנה כאמור מקבל השירות עומד, אשר הותקנה לפני יום התחילה, לא יעלה גובה הדלפק על 110 סנטימטרים בצד שעומד בו מקבל השירות; ואולם אם הותקנה עמדה חדשה או החליף נותן השירות עמדה או ביצע בה שינויים, יהיה גובה העמדה כאמור בת"י 1918 חלק 3.2, ולעניין פסקה זו לא יחולו הוראות סעיף 2.11.3(ו) לת"י 1918 חלק 3.2;

(4)   נדרש מאדם לחתום על מסמך כחלק ממתן השירות, יסופק לבקשתו לוח כתיבה לשם החתימה; נדרש מאדם למלא טפסים בכתב ידו במקום שניתן בו השירות, יתאפשר לאדם עם מוגבלות למלא את הטפסים בעמדה שמתקיימות בה הוראות פסקה (1) או באמצעות מדף שמתקיימות בו הוראות תקנה 19(ד), או באמצעות שולחן שמתקיימות בו הוראות תקנה 19(א) והכול לפי העניין; ניתן השירות באמצעות עמדות שירות שציבור מקבלי השירות עומד בהן, ואין בסמוך עמדות שירות שבהן מקבל הציבור שירות בישיבה, רשאי נותן השירות להתקין מדף נשלף או מתקפל בעמדה.

          (ב)  הוראות תקנת משנה (א) יחולו על עמדה אחת לפחות מכל עשר שניתן בהן שירות זהה.

          (ג)   בעמדת שירות פתוחה או בעמדת שירות סגורה שקיימת בה מחיצה חלקית בין פני נותן השירות למקבל השירות, אחת לפחות מכל סוג שירות שניתן במקום, תימצא מערכת עזר לשמיעה מסוג לולאת השראה, הכוללת גם מיקרופון חיצוני ואפשרות חיבור לאוזניות; ויכול שמערכת כאמור תותקן בעמדה שלא בוצעו בה התאמות נגישות כאמור בתקנת משנה (א)(1) או (2).

          (ד)  עשרה אחוזים לפחות מן המושבים המוצעים למקבלי השירות, בכל העמדות, יהיו מושבים מותאמים ולא פחות ממושב מותאם אחד; ורשאי נותן השירות, לבקשת אדם עם מוגבלות, ולפי הצורך, להעביר מושב מעמדה אחת לאחרת.

          (ה)  בעמדת שירות סגורה אחת לפחות ולא פחות מאחת, שקיימת בה חציצה מלאה בין פני נותן השירות למקבל השירות, מכל עשר כאמור שניתן בהן שירות זהה, תותקן מערכת שמע דו-כיוונית, הכוללת מיקרופון ורמקול בשני צדי המחיצה, בתוספת לולאת השראה הכוללת גם מיקרופון חיצוני ואפשרות חיבור לאוזניות ויימצא מקום להעברת דפי נייר, שטרות או מטבעות, לפי העניין, מצדה האחד של העמדה לצדה השני.

          (ו)   בעמדת שירות סגורה יסומנו השוליים של פתח החציצה בין נותן השירות לבין מקבלו בניגוד חזותי.

          (ז)   בעמדת שירות שמותקנת בה מערכת עזר לשמיעה כאמור בתקנות משנה (ג), ו-(ה) –

(1)   יימצא סמל המופיע בפסקה זו, המציין כי העמדה נגישה באמצעות לולאת השראה; השלט ימוקם כך שיהיה ניתן להבחין בו בקלות מכל כיוון שממנו מגיעים לעמדה; בסמל יתקיימו דרישות ת"י 1918 חלק 4, בסעיפים הדנים בעיצוב שלטים;

(2)   יוצגו בשלט הנחיות כלהלן לשימוש במערכת: "לשימוש במערכת עזר לשמיעה יש להעביר את מכשיר השמיעה למצב T".

          (ח)  ניתן שירות לציבור במקום ציבורי באמצעות עמדות שירות שנדרש לבצע התאמות נגישות בהן, יסופק השירות בכל שעות מתן השירות, לפחות, באמצעות עמדת שירות אחת שהותקנה בה מערכת עזר לשמיעה.

          (ט)  על אף האמור בתקנות משנה (ג), (ה) ו-(ז) יהיה חייב בביצוע התאמות נגישות פטור מביצוע התאמות הנגישות האמורות בהן לגבי שירות מסחר במקום ציבורי, שאינו שירות שנותנת רשות ציבורית או רשת, אשר השטח שניתן בו שירות לציבור הוא פחות מ-150 מטרים רבועים.

**מתן שירות באמצעות מדפים ושולחנות**

19.    (א)  הציב אחראי למתן שירות ציבורי שולחן לשימוש הציבור במקום הציבורי שבו מסופק השירות, למעט מקום שמסופק בו שירות הסעדה, יתקיימו בו הוראות תקנה 18(א)(2), ואולם אם הוצבו שולחנות כאמור לפני יום התחילה יתקיימו הוראות כאמור בחמישה אחוזים מהם ולפחות באחד אשר דרך נגישה מובילה אליו; סיפק האחראי גם מושבים לציבור, יהיו לפחות 10 אחוזים מהם ולפחות אחד, מושבים מותאמים.

          (ב)  סופק שירות לציבור באופן סדיר כאשר נותן השירות יושב מצדו האחד של שולחן ומקבל השירות יושב מצדו האחר, כגון בשולחן משרדי, יתקיימו בשולחן אלה:

(1)   תוביל אליו דרך נגישה;

(2)   יתקיימו בו הוראות תקנה 18(א)(1)(ב);

(3)   יתקיימו בו הוראות ת"י 1918 חלק 1 הדן בשטח רצפה חופשי לכיסא גלגלים (2.6.1) ויכול ששטח זה יכלול עומק חלל ברכיים וכפות רגליים, כאמור בתקנה 18(א)(1)(ב).

          (ג)   על אף האמור בתקנת משנה (ב), ניתן שירות לציבור בשולחן האמור באופן לא סדיר או ניתן השירות לציבור שאינו עולה על 50 אנשים בחודש, יהיה נותן השירות פטור מביצוע הוראות תקנת משנה (ב), ואולם בשירות חדש שאמור להיות מסופק ליות מ-50 אנשים בחודש בממוצע, יספק נותן השירות שולחן כאמור עד למועד תחילת מתן השירות.

          (ד)  מוצבים במקום מתן השירות מדפים לשימוש הציבור, יתקיימו באחד מהם לפחות הוראות ת"י 1918 חלק 3.2 לעניין עמדה נגישה כאשר מקבל השירות יושב, למעט סעיף 2.11.3(ג), וכן יתקיימו והוראות תקנה 18(א)(1) או (2), לפי העניין.

          (ה)  הציב אחראי להספקת שירות מחשב לשימוש הציבור על גבי שולחן או מדף כאמור בתקנה זו, יתקיימו בשולחן או במדף הוראות תקנת משנה (ב)(1) עד (3) או הוראות תקנת משנה (ד), לפי העניין, וככל האפשר הוראות תקנה 25 וכן יסופק סיוע סביר בהפעלת המחשב לבקשת אדם עם מוגבלות; הוצב מחשב כאמור לשימוש הציבור בספרייה, יבוצעו בו הוראות כאמור בתקנה 68(א)(4)(ג).

**עמדת מודיעין נגישה**

20.    (א)  היתה עמדת מודיעין במקום ציבורי שניתן בו שירות ציבורי, יבוצעו בה התאמות הנגישות כאמור בתקנה 18, והוראות ת"י 1918 חלק 4 בסעיף הדן בעמדות מודיעין (2.3), בשינויים אלה:

(1)   במקום ציבורי חדש או בשירות ציבורי חדש הניתן במקום ציבורי קיים תמוקם עמדת מודיעין במקום מרכזי, לפי העניין, כך שיהיה ניתן לזהות אותה בבירור מן הכניסה הראשית וממקומות גישה אחרים למקום המרכזי;

(2)   בעמדה תותקן מערכת עזר לשמיעה לפי תקנה 18(ג), (ה) ו-(ז), לפי העניין;

(3)   עמדת המודיעין הנגישה תסומן בסמל הנגישות הבין-לאומי לפי הוראות ת"י 1918 חלק 4;

(4)   מידע הנמסר לכלל הציבור בעמדת מודיעין, לרבות הדרכה בהתמצאות במקום הציבורי, יסופק בעמדת מודיעין נגישה לאדם עם מוגבלות, בדרכים כאמור בתקנה 29.

          (ב)  היתה בעמדת המודיעין עמדת מחשב לשירות הציבור, יבוצעו בה התאמות לפי תקנות 18(א)(1) ו-25, לפי העניין.

          (ג)   לא היתה עמדת מודיעין במקום, יספק החייב מידע לאדם עם מוגבלות על השירות שהוא נותן כאמור בתקנת משנה (א)(4), בעמדת שירות נגישה אחרת, אם קיימת.

**התאמות במערכת כריזה קולית**

21.    (א)  שירות הניתן במקום ציבורי שעושה, דרך קבע, שימוש במערכת כריזה קולית לשם מסירת מידע ומתן הודעות לציבור, למעט מערכת כריזה של מעלית, יימסר המידע הקולי בדרכים אלה:

(1)   בדיבור איטי וברור ובשפה פשוטה, ככל האפשר, ובלא צלילי רקע בזמן מסירת המידע או מתן ההודעה;

(2)   בחיווי חזותי, באמצעות שלט אלקטרוני או מסך, לפי הפירוט להלן:

(א)   היה במקום שניתן בו השירות שלט אלקטרוני או מסך, יימסר המידע באמצעותו, כמפורט בתקנה 22;

(ב)   לא היה במקום שניתן בו השירות שלט אלקטרוני או מסך, יותקן שלט או מסך כאמור במקום מרכזי; הוראה זו לא תחול על השירותים המפורטים להלן:

(1)   שירותי ספורט, בריכות שחייה ואירועי ספורט הנערכים בפני קהל במקום ציבורי פתוח ואשר מספר המושבים בו פחות מ-2,000;

(2)   אירועי תרבות או אירועים אחרים המתקיימים באופן חד-פעמי, במקום ציבורי פתוח ואשר מספר המושבים בו פחות מ-2,500;

(3)   שירותי הצלה הניתנים במקום רחצה מוכרז, כהגדרתו בצו לפי סעיף 3 לחוק הסדרת מקומות רחצה, התשכ"ד-1964.

          (ב)  בשמורת טבע וגן לאומי, כהגדרתו בחוק גנים לאומיים, שמורות טבע, אתרים לאומיים ואתרי הנצחה, התשנ"ח-1998, פארקים ציבוריים, גני חיות ושירותים דומים, הניתנים בשטח פתוח שנעשה בו שימוש במערכת כריזה קולית דרך קבע, יינתן המידע לפי אופי השירות באחת או יותר מדרכים אלה:

(1)   באמצעות שלט אלקטרוני או מסך, אשר יותקן בסמוך לכניסה או לקופה הראשית, לפי העניין;

(2)   במסרון, לבקשתו של אדם עם מוגבלות שמיעה.

**התאמות נגישות במערכת כריזה חזותית**

22.    (א)  הוצג לציבור בשלט אלקטרוני או במסך מידע המתחלף לאחר זמן יוצב השלט במקום שממנו ניתן לקרוא את הכיתוב בקלות; מסביב לשלט יהיה שטח פנוי ברוחב 2 מטרים בחזית השלט, ומטר אחד לפחות בצדיו ולא יוצבו עצמים המסתירים את הכיתוב בשלט.

          (ב)  ניתן מידע במערכת כריזה חזותית בלבד, יסופק המידע לבקשת אדם עם מוגבלות באמצעות קול, לרבות בעל פה.

**מקומות המתנה ומושבים בעבור אנשים עם מוגבלות**

23.    (א)  במקום שממתין בו הציבור לקבלת שירות ציבורי או להזמנתו, יספק החייב, ככל האפשר סמוך לעמדת השירות, מושבים, כמפורט להלן:

(1)   מושבים לציבור האנשים עם מוגבלות כמספר עמדות השירות במקום;

(2)   מקומות המתנה לאנשים המתנייעים בכיסא גלגלים בשיעור של כ-4 אחוזים ממספר עמדות השירות במקום, ולא פחות ממקום המתנה אחד;

(3)   עשרה אחוזים לפחות מסך כל המושביםכאמור בפסקה (1) יהיו מותאמים ולא פחות ממושב מותאם אחד;

(4)   תוצאת חישוב לפי פסקאות (2) או (3) תעוגל כלפי מעלה למספר השלם הקרוב.

          (ב)  במקום ציבורי שהוא בניין שמרחק ההליכה בו מן הכניסה ועד הנקודה המרוחקת ביותר, במפלס אחד, עולה על 60 מטרים, יתקין החייב, לאורך דרך נגישה, מושבים לצורך מנוחה, לפי אלה:

(1)   מושב ראשון יותקן במרחק הליכה של 50 מטרים לכל היותר מן הכניסה; מושבים נוספים, אם נדרשים, יותקנו במרחק הליכה של 50 מטרים לכל היותר זה מזה;

(2)   יהיה בהם מקום ישיבה לשני בני אדם לכל הפחות;

(3)   יתקיימו בהם הוראות ת"י 1918 חלק 3.2 בסעיף 2.10 לעניין אזורי המתנה;

(4)   הם יותקנו כך שלא יהוו מכשול כמשמעותו בת"י 1918 חלק 1; בדרך נגישה בשטחי פנים במקום ציבורי שהוא בניין שעובר בה מספר גדול של אנשים, יותקנו המושבים כך שלא יהוו מכשול למעבר הציבור.

**התאמות נגישות בתאי מדידה והחלפת בגדים**

24.    (א)  חייב המספק שירות שנדרשת בו החלפה או מדידה של בגדים כחלק מן השירות, כגון חנויות בגדים, מלתחות במכוני כושר ובריכות שחייה, יספק בכל אחד מן המפלסים שמובילה אליהם דרך נגישה במקום שניתן בו השירות, ושקיימים בהם תאי הלבשה, תא הלבשה אחד לפחות שיבוצעו בו התאמות הנגישות כאמור בת"י 1918 חלק 3.2, בסעיף הדן בתאי הלבשה (2.7).

          (ב)  על אף האמור בתקנת משנה (א), היו במקום שבו ניתן השירות תאי מדידה או החלפה במפלסים שאין דרך נגישה שמובילה אליהם, יסופק לבקשת אדם עם מוגבלות מושב מותאם גם בתא מדידה או החלפה אחד לפחות במפלסים כאמור.

          (ג)   מתלים בתאי החלפה או מדידה יהיו בניגוד חזותי לסביבה.

          (ד)  על אף האמור בתקנת משנה (א), החייב בביצוע התאמות נגישות בתאי הלבשה פטור מביצוע הוראת תקנה זו בשירות ציבורי שניתן במקום ששטח השימוש בו על ידי הציבור, לרבות תאי ההלבשה, אינו עולה על 120 מטרים רבועים.

**פרק ה': הספקת אמצעי עזר ושירותי עזר בשירות ציבורי**

סימן א': כללי

**הספקת אמצעי עזר ושירותי עזר**

26.    (א)  חייב בביצוע התאמות נגישות לשירות יתקין אמצעי עזר ויספק שירותי עזר כדי להבטיח נגישות לאדם עם מוגבלות לשירות שהוא מספק, כמפורט בפרק זה.

          (ב)  אין בתקנת משנה (א) כדי לחייב הספקת אמצעי עזר המתואמים אישית למקבל שירות שהוא אדם עם מוגבלות, כגון כיסאות גלגלים המותאמים אישית, משקפיים לפי מרשם או מכשירי שמיעה או הספקת שירותי עזר בעלי אופי אישי, כגון סיוע באכילה, היגיינה או הלבשה.

          (ג)   אין בתקנות אלה כדי למנוע מנותן שירות לספק אמצעי עזר ושירותי עזר נוסף על המנויים בהן.

**שמירה על זמינות ותקינות התאמות הנגישות למקום ציבורי ולשירות ציבורי**

27.    (א)  חייב בביצוע התאמות נגישות יבטיח כי התאמות הנגישות יהיו זמינות ושמישות לאדם עם מוגבלות בכל שעות מתן השירות, זולת אם מתקיימות הפסקות בשימוש עקב תקלות טבעיות או לצורך ביצוע פעולות תחזוקה כאמור בתקנת משנה (ב).

          (ב)  החייב יבצע פעולות תחזוקה שוטפות להתאמות הנגישות שבוצעו במקום הציבורי ובמיתקניו, לרבות הסרת מכשולים זמניים במעברים נגישים ויבצע פעולות תחזוקה באמצעי העזר הקבועים שנעשה בהם שימוש בשירות; פעולות התחזוקה יבוצעו באופן שיפגע במידה הפחותה ביותר, ככל שניתן, במתן השירות הציבורי.

          (ג)   בעלים או מחזיק של חניון לא ימנע כניסה לחניון מאדם עם מוגבלות ברכב הנושא תג נכה, ולא ימנע ממנו שימוש בחניה נגישה אשר הוקצתה בחניון על פי כל דין, ובלבד שהאדם עם המוגבלות בא לקבל שירות במקום.

**ביצוע בדיקה תקופתית**

28.    (א)  חייב בביצוע התאמות נגישות יבצע בדיקה תקופתית לגבי עמידתם של אמצעי העזר, שירותי העזר לרבות התאמות בשירותי אינטרנט, וכן הנהלים, ההליכים והנוהגים בשירות בדרישות תקנות אלה; בדיקה כאמור תיעשה לפחות אחת ל-5 שנים ממועד סיום ביצוע התאמות הנגישות בשירות לפי תקנות אלה, ולפי כל אלה:

(1)   הבדיקה תיעשה לפי התקנות ולפי טופס שיפרסם הנציב ויהיה זמין במשרדו ובאתר האינטרנט של הנציבות;

(2)   היה השירות חלק מרשת, תבוצע בדיקה כאמור על ידי הרשת ותאושר בידי מורשה לנגישות השירות;

(3)   תוצאות הבדיקה ואישור מורשה לנגישות השירות, לפי העניין, יהיו זמינים, בכל עת, לעיון הציבור אצל החייב.

          (ב)  החייב יבצע התאמות נגישות לפי תוצאות הבדיקה כאמור ולפלי תקנות אלה ולא יאוחר מ-6 חודשים ממועד ביצוע הבדיקה.

סימן ב': מידע ותקשורת בשירות

**התאמות נגישות למידע**

29.    (א)  מידע הנמסר לכלל הציבור ומידע הנמסר באופן פרטני, על אודות כל שירות ציבורי וכחלק ממנו, בכתב או בעל פה, לרבות בטפסים, חוברות מידע עלונים ופרסומים הניתנים לכלל הציבור או לחלק בלתי מסוים ממנו, מכתבים והודעות, וכן מידע הנמסר באמצעות הטלפון, למעט פרסומות, ולמעט מידע המסופק באמצעות האינטרנט שחלות עליו הוראות תקנה 35, יימסר לבקשת אדם עם מוגבלות, באופן שיבטיח לו נגישות למידע ולקבלת השירות בכפוף לתקנות המשנה שלהלן.

          (ב)  מידע כאמור בתקנת משנה (א) יימסר לבקשת אדם עם מוגבלות, נוסף על דרכי מסירת המידע הרגילות, באמצעות התאמת נגישות אחת או יותר כמפורט בתקנת משנה (ד), המתאימה למוגבלותו; אמצעי העזר או שירות העזר שבאמצעותו תינתן הנגישות יהיה מטעם נותן השירות, אלא אם כן נאמר אחרת; התאמת הנגישות תינתן בשפות שבהן ניתן המידע לכלל הציבור.

          (ג)   ההחלטה בדבר אמצעי העזר או שירות העזר אשר באמצעותו יימסר המידע לאדם עם מוגבלות, בכל מקרה נתון, תתקבל על ידי נותן השירות, בכפוף להתאמות שנותן השירות מחויב לספק לפי תקנה זו ולאחר שנותן השירות התייעץ עם האדם עם המוגבלות באשר להתאמת הנגישות המתאימה לו, תוך התחשבות במוגבלותו, באמצעים הטכנולוגיים המצויים ברשותו של האדם עם המוגבלות ובכפוף להוראות לפי סעיף 19יג(א)(2) לחוק לעניין גוף שאינו רשות ציבורית.

          (ד)  בכפוף לתקנות משנה (ב) ו-(ג) נותן שירות יספק את המידע כאמור בתקנת משנה (א) באמצעות התאמות נגישות אלה:

(1)   דפוס או כתב יד, לרבות כתיבה במחשב;

(2)   דפוס נגיש;

(3)   דפוס נגיש תוך שימוש בפישוט לשוני בעיצוב ברור ובסמלול לפי העניין ולפי אופי המידע;

(4)   קובץ קול (כגון: mp3), כקובץ על גבי cd או dvd או מדיה נפוצה אחרת שניתן להשמעה באמצעות תוכנת קול שבידי מקבל השירות שהוא אדם עם מוגבלות או באמצעות האינטרנט, בתוך זמן סביר לפי העניין, אך לא יאוחר משלושה שבועות לאחר הגשת הבקשה;

(5)   בקובץ קול כאמור בפסקה (4) תוך שימוש בפישוט לשוני בתוך זמן סביר לפי העניין, אך לא יאוחר משלושב שבועות לאחר הגשת הבקשה;

(6)   קובץ דיגיטלי (כגון: plain text או pdf) הניתן להקראה באמצעות תוכנת הקראה או ניתן להמרה לברייל באמצעות מדפסת או צג ברייל, בתוך זמן סביר לפי העניין, אך לא יאוחר משלושה שבועות לאחר הגשת הבקשה;

(7)   באמצעות הקראה מיד עם הגשת הבקשה; היה המידע כתוב על גבי יותר מ-3 עמודים, רשאי נותן השירות לספק את ההקראה במועד שיתואם עם מקבל השירות ולא יאוחר משבוע מיום הגשת הבקשה;

(8)   בכתב ברייל, בתוך זמן סביר לפי העניין, אך לא יאוחר משלושה שבועות לאחר הגשת הבקשה;

(9)   בסיוע מערכת עזר קבועה או ניידת לשמיעה או מערכת להגברת שמע אישית שבה נעזר האדם עם המוגבלות, לפי העניין, וככל שנדרש לפי תקנות אלה;

(10)  באמצעות שירות תרגום לשפת הסימנים, על ידי אדם המיומן בשפת הסימנים, באחת השפות הרשמיות שדובר בה האדם עם המוגבלות, למעט אנגלית, ובהתקיים תנאים אלה:

(א)   המידע שנדרש לגביו תרגום לשפת הסימנים הוא מורכב, דורש התדיינות ממושכת ובכל חשיבות גבוהה לענייניו של האדם עם המוגבלות; לדוגמה, בשירותים כספיים או משפטיים;

(ב)   הבקשה לקבלת התרגום הוגשה זמן סביר לפני מועד מתן המידע;

(11)  באמצעות כל אמצעי עזר או שירות עזר שבו נעזר האדם עם המוגבלות דרך קבע, בסיוע של אדם המלווה אותו ומסייע לו דרך קבע בתקשורת, כגון: תרגום לשפת הסימנים במגע או שימוש בכפפה אינסטרומנטלית המותאמת אישית לאדם;

(12)  למידע המסופק לציבור בעל פה, יסופקו התאמות בשפה הולמת, בהתאם למוגבלותו של האדם;

(13)  לאדם המסתייע באמצעי תקשורת תומכת וחליפית אישיים, יינתנו שירות או מידע על אודות השירות תוך הסתייעות באמצעים כאמור, לרבות תוך הסתייעות באדם המלווה אותו ומסייע לו דרך קבע בתקשורת;

(14)  התאמת נגישות סבירה אחרת.

          (ה)  על אף האמור בתקנת משנה (ב), חייב בביצוע התאמות נגישות יהיה פטור ממתן התאמות באמצעות כאמור בתקנת משנה (ד)(3) ו-(5) אם המידע שלגביו נדרשת התאמת הנגישות הוא מידע המנוסח בלשון משפטית, כגון חוזים, ציטוט מחיקוק, או מנוסח בלשון מקצועית כגון תשריטים אדריכליים ודוחות מדעיים.

**מלווה מטעם גוף ציבורי**

30.    ניתן שירות ציבורי על ידי גוף ציבורי המנוי בפסקאות (1), (2), (5) ו-(7) בהגדרה "גוף ציבורי" שבסעיף 5 לחוק, במקום ציבורי שבו יותר מקומה אחת, ומספר החדרים שבהם ניתן שירות לציבור עולה על עשרה, יספק נותן השירות הציבורי, לבקשת אדם עם מוגבלות אשר הוגשה זמן סביר מראש, מלווה מטעם נותן השירות לאדם עם המוגבלות, אשר יסייע לו בהתמצאות במקום ובהגעה לכל חלקי המקום הנדרשים לו לשם קבלת השירות ויתלווה אליו בכל זמן שהותו במקום.

**סיוע במילוי טפסים**

31.    מותנית קבלת שירות במילוי טפסים בכתב יד, בהקלדה או במסך מגע במקום שניתן בו השירות, יספק החייב סיוע במילוי הטפסים, על פי בקשתו של אדם עם מוגבלות אשר עקב מוגבלותו אינו יכול לכתוב או להקליד, לפי העניין.

**מתן שירות באמצעות טלפון, פקסימילה, מסרון, דואר, אינטרנט דואר אלקטרוני או אמצעי דיגיטלי אחר**

32.    (א)  נוסף על ביצוע התאמות הנגישות כאמור בתקנה 29, יספק חייב בביצוע התאמות נגישות, לבקשת אדם עם מוגבלות, שירות ומידע על אודות השירות, והכול לפי האמצעים המצויים בידיו של נותן השירות, של מקבל השירות ובהתאם לאופי השירות, גם באמצעות אחד מאלה: טלפון, פקסימילה, מסרון, דואר, דואר אלקטרוני או אמצעי דיגיטלי אחר, והכול לפי האמצעים המצויים בידו של נותן השירות ובהתאם לאופי השירות.

          (ב)  חייב בביצוע התאמות נגישות לשירות יאפשר לאדם עם מוגבלות לפנות אליו לשם קבלת שירות באחד מן האמצעים כאמור בתקנת משנה (א) המצויים בשימוש החייב, בעת הגשת הבקשה וככל שניתן שירות באמצעות אחד מאותם אמצעים.

          (ג)   מידע לציבור שהותאם באמצעות דפוס עם פישוט לשוני והקלטה עם פישוט לשוני יסופקו גם באמצעות אתר האינטרנט של החייב, אם אתר אינטרנט קיים.

**התאמות נגישות למערכת ניתוב שיחות טלפון**

33.    ניתן שירות לציבור או מידע על אודותיו באמצעות מידע מוקלט במערכת ממוחשבת לניתוב שיחות טלפון, יינתן המידע או השירות, לפי הענין, לאדם עם מוגבלות באמצעות אחת מאלה:

(1)  הקלטה, בשפה פשוטה ובקצב איטי, בלא מוסיקת רקע, שתושמע עם תחילת מסירת המידע המוקלט ובכל השפות שניתן בהן המידע לכלל הציבור;

(2)  הפניה אל מוקדן שתינתן עם תחילת מסירת המידע המוקלט.

**פרסום התאמות הנגישות שבוצעו**

34.    (א)  חייב בביצוע התאמות לשירות יפרסם את התאמות הנגישות אשר בוצעו בשירות ובמקומות הציבוריים שניתן בהם השירות, לרבות אמצעי העזר ושירותי העזר המסופקים בשירות לפי בקשה ואופן קבלתם, בדרכים אלה ולפי העניין:

(1)   בדרכי הפרסום המקובלות בשירות שהוא נותן;

(2)   בהתאמות הנגישות למידע כמפורט בתקנה 29;

(3)   לבקשת אדם עם מוגבלות, באמצעות אחד מאלה: טלפון, פקסימילה, דואר, דואר אלקטרוני, מסרון או אמצעי דיגיטלי אחר, ובכפוף לאמצעים שבשימוש נותן השירות;

(4)   באמצעות אתר האינטרנט של נותן השירות, אם קיים.

          (ב)  הפרסום כאמור בתקנת משנה (א) ייעשה באופן שוטף ועדכני, ואולם פרסום ראשון של התאמות הנגישות ייעשה לפי המועד שנקבע לעניין זה בפרק ח'.

          (ג)   חייב בביצוע התאמות נגישות לשירות שמסופקים בו אמצעי עזר ושירותי עזר לפי בקשה המוגשת לפני מועד מתן השירות, כגון אמצעי עזר באירועים לפי סימן ט' או סיורים מודרכים לפי סימן י"א, יפרסם את התאמות הנגישות המסופקות בשירות ובמקום הציבורי שהוא ניתן בו, זמן סביר לפני מועד מתן השירות, כדי לאפשר לאדם עם מוגבלות לבקש התאמות נגישות כאמור; פרסום כאמור ייעשה לפי תקנת משנה (א) והמידע יימסר בנוסף ולפי העניין גם בדפוס ובעל פה, במקום מתן השירות.

          (ד)  הופסקה או צפויה להיפסק הספקת התאמת נגישות אחת או יותר בשירות, לתקופה העולה על שבוע ימים, יודיע החייב בה לציבור על כך ועל אמצעי נגישות חלופיים שהוא נוקט בהם כדי לספק את השירות, בדרכים המנויות בתקנת משנה (א) ועל ידי הצבת שלט במקום מרכזי במקום הצבורי שחלה בו ההפסקה האמורה, לפי העניין.

סימן ג': שירותי האינטרנט

**התאמות נגישות בשירותי האינטרנט ת"ט תשע"ג-2013**

35.    (א)  חייב בביצוע התאמות נגישות המספק שירות ציבורי או מידע על אודות שירות ציבורי באמצעות האינטרנט לכלל הציבור, לרבות מסמכים, דפים, יישומים וכל מידע אחר המועבר באמצעות האינטרנט יספק התאמות נגישות לשירות או למידע על אודות השירות שהוא מספק, לפי התקן הישראלי הנוהג ביום התחילה; לא היה תקן ישראלי תקף ביום התחילה, יבצע החייב התאמות נגישות לפי הנחיות Accessibility Guidelines Web Content של גוף התקינה הבין-לאומי World Wide Web Consortium (W3C) (בתקנה זו – ההנחיות), ובכפוף להוראות תקנה 109(א) עותק ההנחיות יהיה זמין באתר האינטרנט של הנציבות ובמשרדי הנציבות.

          (ב)  בשירות אינטרנט המסופק –

(1)   על ידי רשות ציבורית או בעבודה, יבוצעו התאמות ברמה AA לפחות של ההנחיות;

(2)   על ידי מי שאינו רשות ציבורית או בעבורו, יבוצעו התאמות ברמה AA לפחות של ההנחיות ובכפוף להוראות שייקבעו לפי סעיף 19יב לחוק לעניין נטל כבד מדי; היה החייב פטור מהתאמת נגישות ברמה AA, יבצע התאמת נגישות ברמה A;

(3)   ההתאמות הנדרשות לפי פסקאות (1) ו-(2) לא יחולו, לעניין פישוט לשוני, על מידע המנוסח בלשון משפטית, כגון חוזים, ציטוט הוראות חיקוק או בלשון מקצועית כגון תשריטים אדריכליים ודוחות מדעיים; ואולם מידע טקסטואלי המסופק על ידי רשות ציבורית ייכתב בשפה הברורה וההולמת ביותר את ההקשר שניתן בו המידע.

          (ג)   על אף האמור בתקנת משנה (ב)(1) ו-(2) –

(1)   היה ביצוע הנחיה 1.4.3 להנחיות בלתי אפשרי, על פי חוות דעתו של איש מקצוע, רשאי החייב לעשות שימוש בסט צבעים נוסף, לאתר בעל ניגוד גוונים מינימלי; נעשה שימוש בקישוטי רקע (watermark) יבצע החייב את ההנחיה האמורה כך שתהיה ניגודיות ברורה בין הכיתוב לבין קישוט הרקע;

(2)   בביצוע הנחיה 1.2 להנחיות לעניין חלופה למדיה תלוית זמן (time-based media), יספק החייב חלופה מדויקת ככל האפשר לתוכן השמיעתי או החזותי, במועד מוקדם ככל האפשר.

**ק"ת תשע"ז-2016**

          (ד)  החייב ישלים עד ליום ו' בחשוון התשע"ח (26 באוקטובר 2017) את ביצוע ההתאמות כאמור –

(1)   לשירות אינטרנט קיים;

(2)   ליישום שהוסף לשירות אינטרנט קיים או לשירות אינטרנט חדש שתחילת הספקתם עד 24 חודשים מיום התחילה.

          (ה)  ניתן שירות אינטרנט באתר חדש או הוספו עמודים או יישומים לאתר קיים לאחר ביצוע התאמות הנגישות כאמור בתקנה זו, יבוצעו בו התאמות הנגישות כאמור בתקנות משנה (ב) ו-(ג) עד מועד פתיחת האתר או מועד הוספת היישומים או העמודים, לפי העניין.

          (ו)   אישר מורשה לנגישות השירות כי ביצוע התאמת נגישות מסוימת או חלק ממנה בלתי אפשרי בשל מגבלות טכנולוגיות, יהיה החייב פטור מביצוע התאמה זו; אישור של מורשה לנגישות השירות יינתן על סמך חוות דעת של איש מקצוע שקיימות מגבלות כאמור.

          (ז)   חייב יבצע התאמות נגישות כאמור בתקנה זו אף אם החומרה שהוא עושה בה שימוש במתן שירות האינטרנט מצויה מחוץ לגבולות ישראל; ואולם ניתן השירות באמצעות פלטפורמת רשת חברתית (כגון פייסבוק או טוויטר), יבצע נותן השירות את אלה מבין התאמות הנגישות הנתונות לבחירתו באמצעות הפלטפורמה (כגון בחירת ניגודיות).

          (ח)  בוצעו בשירות אינטרנט התאמות נגישות לפי תקנה זו, יציין החייב במקום בולט לעין אתר כי בוצעו בו התאמות נגישות בעבור אנשים עם מוגבלות.

          (ט)  על אף האמור בתקנת משנה (ב)(2) ובלי לגרוע מהוראות תקנת משנה (ה), יראו חייב בביצוע התאמות נגישות, שאינו רשות ציבורית, אשר ביצע התאמות נגישות בשירות האינטרנט המסופק על ידו ברמה A להנחיות, שנה לכל המאוחר מיום התחילה, כאילו עמד בהוראות תקנת משנה (ב)(2).

סימן ד': התאמות בשירותי ביטחון והצלה

**התאמות במוקדי חירום טלפוניים**

36.    המספק קו טלפון ייעודי לפניות למוקד בעת חירום, יבצע בקו התאמות נגישות לאנשים עם מוגבלות כדי לאפשר להם להשתמש בשירות באותה מהירות, נוחות ואיכות שבהן ניתן השירות לכלל הציבור, כמפורט להלן:

(1)  באמצעות פקסימילה, דואר אלקטרוני ומסרון;

(2)  תוך התאמת הלשון ואופן המענה למוגבלותם.

**נוהלי בידוק ביטחוני**

37.    קיים הליך בידוק ביטחוני במקום ציבורי שניתן בו שירות צבורי, לרבות בכניסה למקום, יבטיח החייב כי הליך הבידוק אינו מונע מאדם עם מוגבלות הגעה למקום הציבורי, כניסה אליו וקבלת השירות באופן שוויוני, מכובד ומוצנע, עצמאי ובטיחותי.

סימן ט': שירותי אירועים בפני קהל

**החייב בביצוע התאמות נגישות באירועים**

53.    חייב בביצוע התאמות נגישות לאירוע לפי סימן זה, הוא בעל מקום ציבורי או השוכר, לפי העניין, שמתקיים בו אירוע לציבור בלתי מסוים, אשר יש לספק בו התאמות נגישות, ואולם אם מופק האירוע במקום הציבורי בידי מי שאינו הבעלים או השוכר, תחול חובת ביצוע התאמות כאמור על בעל המקום או השוכר, לפי העניין, ועל מפיק האירוע, ביחד ולחוד, בכפוף לתקנות אלה.

**התאמות נגישות באירוע**

54.    חייב בביצוע התאמות נגישות באירוע בפני קהל בלתי מסוים, יבצע התאמות נגישות אלה:

(1)  יספק מידע על אודות האירוע לבקשת אדם עם מוגבלות, באמצעות התאמות הנגישות כאמור בתקנה 29;

(2)  יספק את המידע הניתן לציבור כחלק מהאירוע באמצעים אלה:

(א)   נערך אירוע במקום שנעשה בו דרך קבע שימוש באמצעי הגברת קול, יספק מערכת עזר קבועה לשמיעה כאמור בתקנה 44(1), הכוללת מקלטים בשיעור ממספר המושבים במקום או לפי תפוסת המקום כמפורט בטבלה שלהלן:

מס' המושבים או תפוסת המקום                       שיעור המקלטים שיסופקו

עד 1,000 איש                         5 אחוזים

מ-1,001 עד 10,000 אנשים       3 אחוזים לכל מושב או תפוסה מעל 1,000,
בתוספת 50

מעל 10,000 אנשים                 1 אחוז לכל מושב או תפוסה מעל 10,000
בתוספת 320

ואולם נעשה שימוש במערכת עזר לשמיעה מסוג לולאת השראה, יסופקו מקלטי אוזניות בשיעור של אחוז אחד לפחות ממספר המושבים במקום, או לפי תפוסת המקום ולא פחות משני מקלטים;

(ב)   לא נעשה במקום הציבורי, דרך קבע, שימוש באמצעי הגברת קול, יספק מי שאחראי להספקת מערכת הגברת קול לאירוע מערכת עזר ניידת לשמיעה במספר כמפורט בפסקת משנה (א); שני שלישים מן המקלטים כאמור יהיו מסוג אוזניות, והשאר מסוג לולאת השראה; הותקנה מערכת מסוג לולאת השראה, יסופקו מקלטים אישיים מסוג אוזניות בלבד, בשיעור לפי פסקת משנה (א) סיפה; מקלט יסופק לאדם עם מוגבלות לפי בקשתו, בעמדת המודיעין או בכניסה, לפי העניין;

(ג)    היה האירוע בעיקרו מילולי –

(1)   יספק לבקשת אדם עם מוגבלות, אשר הוגשה זמן סביר מראש, תרגום לשפת הסימנים, באמצעות מתרגם אשר ימוקם במקום שממנו יהיה ניתן לראותו בבירור, ככל האפשר, מכל מקום באולם, ובמידת הצורך תוך שימוש בתאורה ממוקדת; לא נמצא מתרגם לשפת סימנים לאחר מאמץ סביר, יהיה החייב פטור מהספקת ההתאמה;

(2)   יסופק תמלול של האירוע, או הקרנת הטקסט, לפי העניין, באמצעות שימוש בשלט אלקטרוני שבו נעשה שימוש, דרך קבע, במקום שבו נערך האירוע, או על גבי מסך; ואולם באירוע רב-פעמי יסופקו תמלול או הקרנת הטקסט כאמור לפחות פעם אחת בחודש או אחת לעשרה מופעים, לפי התכוף מבין השניים;

(ד)   על אף האמור בפסקת משנה (ג) –

(1)   נערך האירוע במקום ציבורי פתוח, יסופקו תמלול או הקרנת הטקסט ככל שאופי האירוע ונסיבות העניין מאפשרים זאת;

(2)   נערך האירוע במקום ציבורי פתוח שהוא אתר, יסופקו תמלול או הקרנת הטקסט כאמור בשעות החשיכה בלבד, ואם נסיבות העניין מאפשרות זאת;

(ה)   ערכה רשות מקומית אירוע לקהל מזדמן במהלך חג או פסטיבל (כגון יום העצמאות) שבו לא מסופקים מושבים לקהל, תספק הרשות המקומית נגישות כאמור בתקנה 54(2)(ב), ואולם אם כלל האירוע כמה מופעים, תספק הרשות נגישות כאמור למופע מרכזי אחד לפחות במהלך החג או הפסטיבל;

(3)  על אף האמור בפסקה (2)(ג) ו-(ד), יהיה חייב פטור מביצוע התאמות כאמור אם האירוע הוא אחד מאלה:

(א)   הקרנת סרט;

(ב)   אירוע שנערך במקום סגור אשר סך כל מקומות הישיבה שבו אינו עולה על 150 מושבים או שתפוסת המקום שבו הוא נערך אינה עולה על 150 איש;

(ג)    אירוע שהוא בעיקרו הופעה מוסיקלית, לא מילולית או מילולית מאולתרת;

(ד)   מופע רחוב לקהל מזדמן, שבו לא מסופקים מושבים לקהל;

(ה)   אירוע שנערך לציבור מזדמן באתר כהגדרתו בתקנות הנגישות לאתר (כגון אירוע לקירוב הציבור לערכי שמירת הטבע, הסביבה והמורשת) הכולל כמה מופעים שבהם לא מסופקים לקהל מושבים, יספק החייב, למופע מרכזי אחד לפחות ביום, מערכת עזר ניידת לשמיעה כאמור בתקנה 54(2)(ב), הכוללת 20 מקלטים אישיים לפחות אשר שני שלישים מהם מסוג אוזניות ושליש מסוג לולאת השראה;

(4)  נערך אירוע במקום ציבורי סגור או במוקד עניין במקום ציבורי שאינו בניין, שיש בו מושבים קבועים לקהל –

(א)   יחזיק החייב מושבים מותאמים, ויספקם לבקשתו, כמפורט בתקנה 48(2); ואולם אם סך כל מקומות הישיבה במקום היה יותר מ-1,000, יחזיק מושבים מותאמים כמספר מקומות הישיבה המיוחדים כמפורט בפרט 8.210 בתוספת השנייה לתקנות התכנון והבנייה או לפי פרט משנה 28 שבפרט 2 בתוספת הראשונה לתקנות הנגישות למקום ציבורי קיים, לפי העניין; יכול שהמושבים המותאמים יהיו לפחות כמספר מקומות הישיבה המיוחדים והם יוצבו, ככל האפשר, ליד דרך נגישה;

(ב)   לבקשת אדם עם מוגבלות תסופק במקום האירוע הכוונה למקום הישיבה או ככל האפשר סיוע בהגעה למקום הישיבה, לפי העניין;

(5)  נערך אירוע מעל במה במקום ציבורי פתוח, לרבות מקום ציבורי שהוא אתר, ייחד החייב אזור ישיבה נגיש לאנשים עם מוגבלות בניידות ומלוויהם, לפי אלה:

(א)   אזור הישיבה הנגיש ימוקם בזווית צפייה נוחה או ימוקם מעל משטח מוגבה ויהיה נגיש לפי הוראות ת"י 1918 חלק 3.2 בסעיף 2.9; המשטח המוגבה יהיה בגובה שיאפשר צפייה במופע כך שאם הקהל עומד על רגליו, האירוע אינו מוסתר מפני הצופה עם המוגבלות;

(ב)   דרך נגישה לפי הוראות ת"י 1918 חלק 1 בסעיף 2.7 תקשר בין חניית הנכים לאזור הישיבה הנגיש כאמור בפסקת משנה (א), לשירותי הנכים הנגישים או מיתקני השירותים היבילים המותאמים, לפי העניין, וכן לאזור מרכזי של האירוע, לפי העניין;

(ג)    באזור הישיבה הנגיש יסופקו מקומות לאנשים המתנייעים בכיסא גלגלים ומושבים מותאמים, וכן ככל האפשר מושבים רגילים למלוויהם;

(ד)   הוצבו במקום האירוע מיתקני שירותים יבילים, יציב החייב שירותים יבילים מותאמים לשימוש אדם המתנייע בכיסא גלגלים, לפי אלה:

(1)   השירותים היבילים יאפשרו שימוש עצמאי, לרבות אפשרות לסגירת הדלת ולנעילתה מבפנים;

(2)   היה הפרש גובה בכניסה לתא השירותים, ייעשה שימוש בכבש יציב כדי לאפשר כניסה לתא;

(3)   מספר מיתקני השירותים היבילים, המותאמים כאמור, לא יפחת משמינית מכלל מיתקני השירותים היבילים המוצבים במקום, ולא פחות ממיתקן מותאם אחד; לפי העניין, יוצב מיתקן שירותים יבילים מותאם אחד לפחות בכל אחד מהאזורים שמוצבים בהם שירותים יבילים, וכן קרוב ככל האפשר לאזור הישיבה הנגיש;

(6)  סופק שילוט הכוונה זמני במקום עריכת האירוע, יתקיימו בו הוראות ת"י 1918 חלק 4 בסעיף הדן בגודל האותיות והמידע הכתוב בו יסופק לבקשת אדם עם מוגבלות, בעל פה;

(7)  באירוע רב-פעמי יינתן לבקשת אדם עם מוגבלות, שהוגשה זמן סביר לפני מועד האירוע, תקציר האירוע בדפוס נגיש עם פישוט לשוני; תקציר בדפוס נגיש עם פישוט לשוני יינתן לבקשת אדם עם מוגבלות באירוע חד-פעמי, אם הוכן תקציר לפני האירוע בעבור כלל הציבור.

**פטורים**

55.    (א)  על אף האמור בתקנה 54, יהיה החייב פטור מביצוע התאמת נגישות מן ההתאמות המנויות בתקנה האמורה, אם ביצוע ההתאמה מהווה אחד מאלה:

(1)   פגיעה מהותית באופיו של מוקד עניין או אתר, כהגדרתה בתקנה 4 לתקנות הנגישות לאתר;

(2)   פגיעה מהותית באופיו של מרכז העניין או המקום הציבורי, כהגדרתה בתקנה 4 לתקנות הנגישות למקום ציבורי שאינו בניין;

(3)   שינוי מהותי באופיו של האירוע;

(4)   היא אינה ניתנת לביצוע בשל מגבלות הנדסיות, אמור בתקנה 4 לתקנות הנגישות לאתר או תקנה 4 לתקנות הנגישות למקום ציבורי שאינו בניין, לפי העניין.

          (ב)  על אף האמור בתקנת משנה (א), בוצעה באתר או במקום שאינו בניין התאמת נגישות חלופית, כאמור בתקנה 4 לתקנות הנגישות לאתר, או לפי תקנות נגישות למקום שאינו בניין, לפי העניין, יבצע החייב את התאמות הנגישות לפי תקנה 54, ככל שההתאמות החלופיות אשר בוצעו באתר או במקום שאינו בניין מאפשרות את ביצוע התאמות הנגישות לשירות.

**פרסום התאמות נגישות באירועים**

57.    (א)  חייב בביצוע התאמות נגישות לאירועים יפרסם כמפורט בתקנה 34 את דבר קיום האירוע, מועדו, והתאמות הנגישות המסופקות בו לפי סימן זה, לרבות המועדים באירוע רב-פעמי שיסופקו בו אמצעי עזר ושירותי עזר.

          (ב)  החייב יפרסם, כמפורט בתקנה 34(ג), זמן סביר לפני האירוע, את דרכי הגשת בקשה לקבלת אמצעי עזר או שירות עזר המסופק לפי בקשה, כגון תרגום לשפת סימנים או תקציר בפישוט לשוני, ואת המועדים להגשת בקשה זו.

**קיום אירועים ופעילויות פנאי במקום נגיש בתקופת הביניים**

59.    (א)  בתקנה זו, "תקופת הביניים" – תקופת הזמן שבין יום התחילה ובין אחד מאלה, לפי העניין ולפי המאוחר:

(1)   המועד שנקבע להשלמת ביצוע התאמות הנגישות לשירות, לפי תקנות אלה;

(2)   המועד שנקבע להשלמת ביצוע התאמות הנגישות למקום ציבורי קיים, למקום שאינו בניין או לאתר, לפי העניין;

**תק' תשע"ד-2014**

(3)   המועד שנקבע להשלמת ביצוע התאמות נגישות במוסדות על תיכוניים לפי סעיף 19לא(א) לחוק.

          (ב)  לבקשת אדם עם מוגבלות, לא יקיימו הגופים המפורטים להלן אירוע או פעילות פנאי ליותר מ-100 איש במקום ציבורי אם אין מתקיימות בו דרישות הנגישות המפורטות בתקנת משנה (ג):

(1)   רשות ציבורית, לרבות מוסד להשכלה גבוהה;

(2)   איגוד מקצועי שחברים בו 500 איש לפחות;

(3)   מי שמעסיק 500 עובדים לפחות והמציע אירוע לכלל הציבור; במספר העובדים ייכלל גם מי שמועסק על ידי קבלן כוח אדם או קבלן שירותים כהגדרתם בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, התשנ"ו-1996.

          (ג)   במקום ציבורי שנערך בו אירוע של אחד מן המנויים בתקנת משנה (ב) יתקיימו בתקופת הביניים כל אלה לפחות, בכפוף להוראות תקנות 54(3) ו-55:

(1)   נערך האירוע במקום ציבורי סגור – במקום מתקיימות, לכל הפחות, דרישות חלק ח' לתקנות התכנון והבנייה לעניין התאמות נגישות לנכים, לרבות נגישות לחדרי שירותים לנכים, והתנאים לקיום נגישות לדרכים שמחוץ לבניין הקיים ובתוכו;

(2)   נערך האירוע על גבי במה או משטח מוגבה, והקהל לוקח חלק בפעילות שעל הבמה או המשטח – תיתנן לאדם עם מוגבלות בניידות נגישות אל הבמה או המשטח ועליהם;

(3)   באירוע שמושמע בו מידע קולי למשתתפים ושנעשה בו שימוש במערכת הגברה – תסופק מערכת עזר לשמיעה, לפי תקנה 54(2)(א) או (ב), לפי העניין;

(4)   באירוע הנערך במקום ציבורי הכולל בעיקרי מידע קולי מילולי – יסופק תמלול לפי תקנה 54(2)(ד), לפי העניין;

(5)   נערך האירוע מעל במה בפני קהל במקום ציבורי פתוח – יסופק אזור ישיבה נגיש, כאמור בתקנה 54(5);

(6)   נערך האירוע מעל במה בפני קהל במקום ציבורי סגור – יוקצו בו מקומות ישיבה מיוחדים,  במספר כמפורט בתוספת השנייה לתקנות התכנון והבנייה, חלק ח' בפרט 8.23, או לפי פרט משנה 28 שבפרט 2 בתוספת הראשונה לתקנות הנגישות למקום ציבורי קיים, לפי העניין.

סימן י"ח: שירותי הסעדה

**נגישות שירותי הסעדה**

84.    (א)  חייב בביצוע התאמות נגישות בשירותי הסעדה יבצע את התאמות הנגישות כאמור בתקנות 9 עד 34 ו-52 לפי העניין ובשינויים אלה:

(1)   סיפק החייב מושבים לסועדים, יהיו 10 אחוזים מהם ולא פחות משניים מושבים מותאמים; ואולם היה שטח האזור שניתן בו שירות ההסעדה, לרבות שטחי חוץ כגון מרפסת או מדרכה, פחות מ-50 מטרים רבועים, יהיה פטור מביצוע התאמות כאמור;

(2)   סיפק החייב שולחנות לסועדים, יתקיימו ב-5 אחוזים מהם, ולפחות בשולחן אחד, תנאי ת"י 1918 חלק 1 לעניין שטח חופשי לכיסא גלגלים (2.6.1), חללים חופשיים לברכיים וכפות הרגליים (2.6.2) וטווח הגעה לחזית (2.6.3.1);

(3)   לבקשת אדם עם מוגבלות, יספק החייב בנסיבות לתפריט המוצע לסועדים, בעת קבלת השירות, אחת מהתאמות הנגישות המנויות בתקנה 29(ד) המתאימה למוגבלותו בכפוף לתקנה 29(ג), ובכפוף לאמצעים הטכנולוגיים המצויים בידי החייב;

(4)   היה השירות חלק מרשת הסעדה, שבה עשרה סניפים לפחות, יספק החייב, לבקשת אדם עם מוגבלות, תצלומים של המנות הנפוצות המוצעות לציבור.

          (ב)  על אף האמור בתקנת משנה (א) –

(1)   ניתן שירות הסעדה במקום שיש בו עמדת שירות ושולחנות לציבור הסועדים, יהיה החייב פטור מביצוע הוראות תקנה 18;

(2)   בשירות הסעדה שבו קיימת עמדת שירות ואינו שירות עצמי (כגון פאב), יספק החייב, לבקשת אדם עם מוגבלות, שולחן כאמור בתקנת משנה (א)(2) ובמידת הצורך מושב מותאם כאמור בתקנת משנה (א)(1), לפי העניין;

(3)   על אף האמור בפסקה (2), ניתן שירות ההסעדה כאמור בעמדת שירות בשיטת "קח ולך" כאשר אין במקום שולחנות וכיסאות, יהיה החייב פטור מהספקת שולחן או כיסא כאמור.

          (ג)   בשירותי הסעדה בשיטת השירות העצמי – שבה הסועד נוטל את המזון אל צלחתו בעצמו – יוודא החייב כי כל סוגי המזון המוצעים לציבור יהיו בטווח הגעה של אדם עם מוגבלות המתנייע בכיסא גלגלים, לפי הוראות ת"י 1918 חלק 1 בסעיפים הדנים בטווחי הגעה (2.6.3.1 עד 2.6.4).

          (ד)  החייב יספק לבקשת אדם עם מוגבלות כל שירות עזר סביר, כאמור בתקנה 52, כגון מציאת מושב פנוי, תיאור בעל פה של המזון המוצע במקום, סיוע בנשיאת המזון מן הדלפק אל מושבו, תיאור מיקומם של כלי האוכל והשירות, והכל לפי העניין.

          (ה)  במזנון בבית קולנוע שבשטחו שולחנות לציבור, יבוצעו התאמות כאמור בתקנת משנה (א); לא היו בשטחו של המזנון שולחנות לציבור – יבוצעו במזנון התאמות כאמור בתקנה 18.

          (ו)   בתקנה זו, "שירותי הסעדה" – מסעדה, בית קפה, בר או כל מקום אחר שמגישים בו מזון ומשקאות לציבור וכן שירות קייטרינג.

**פרק ו': נגישות חלופית למקום ציבורי ולשירות ציבורי**

**נגישות חלופית למקום ציבורי ולשירות ציבורי**

86.    (א)  התקיים תנאי מן התנאים המפורטים בתקנת משנה (ב)" למעט בשירות ציבורי שחלים עליו סימנים ו', ז' ו-י' בפרק ה'1 לחוק, יבצע החייב את אותן התאמות נגישות אשר אינן מהוות נטל כבד מדי, ככל שפטור כאמור חל עליו, או שינוי יסודי במהות השירות, המבטיחות מתן השירות לאנשים עם מוגבלות באופן בטוח, נוח, מכובד ועצמאי ככל האפשר.

          (ב)  החייב יבצע התאמות נגישות חלופיות כאמור בתקנת משנה (א) אם ניתן לו פטור מלא או חלקי מביצוע התאמת נגישות, בהתקיים אחת מאלה:

(1)   ביצוע התאמות הנגישות למקום ציבורי או לשירות ציבורי –

(א)   מהווה נטל כבד מדי;

(ב)   יגרום לשינוי יבודי במהות השירות כאמור בסעיף 19יג(א)(4) לחוק, או פגיעה מהותית באופיו המיוחד של מקום ציבורי בשל ערכי ארכיאולוגיה, אדריכלות או טבע כאמור בסעיף 19ט(ב)(1) לחוק;

(2)   התאמת נגישות לקום ציבורי אינה ניתנת לביצוע מסיבות הנדסיות, לפי חוות דעת של מורשה לנגישות מבנים, תשתיות וסביבה, כאמור בסעיף 19יג(א)(1) לחוק;

(3)   הנציב פטר את החייב מביצוע התאמות נגישות לשירות ציבורי או למקום ציבורי קיים מחשש להתמוטטות כלכלית, כאמור בסעיף 19יג(ג) לחוק.

          (ג)   בתקופת הביניים שעד למועד שנקבע לביצוע כל שלבי התאמות הנגישות למקום ציבורי, כמפורט בתקנות הנגישות למקום ציבורי קיים, תקנות הנגישות לאתר, ותקנות הנגישות למקום שאינו בניין, לפי העניין, יבצע החייב, ככל האפשר, את ההתאמות החלופיות כאמור בתקנת משנה (א); ביצוע התאמה חלופית לפי הוראה זו אינה פוטרת את החייב מביצוע התאמות נגישות לפי כל דין.

          (ד)  בתקופת הביניים שעד למועד שנקבע לביצוע כל שלבי התאמות הנגישות לשירות, כאמור בפרק ח', יבצע החייב, ככל האפשר, התאמות חלופיות כאמור בתקנת משנה (א); ביצוע התאמה חלופית לפי הוראה זו אינה פוטרת את החייב מביצוע התאמות נגישות לפי כל דין.

          (ה)  בבחירת אמצעי עזר חלופי במסגרת התאמות חלופיות כאמור בתקנת משנה (א), יבחר החייב באותו אמצעי המתאים לרוב מקבלי השירות עם המוגבלות שלה נועדה ההתאמה, לאחר קבלת חוות דעת ממורשה לנגישות השירות או ממורשה לנגישות מבנים תשתיות וסביבה, לפי העניין.

          (ו)   קיים במקום ציבורי הפרש גובה, יכול שישמש כנגישות חלופית לפי תקנה זו –

(1)   במקום שהפרש הגובה בו אינו עולה על 50 סנטימטרים – כבש נייד, יציב, שמתקיימים בו אלה:

(א)   שיפועו לא יעלה על 12 אחוזים;

(ב)   רוחבו 90 סנטימטרים לפחות;

(2)   היה הפרש הגובה עד 110 סנטימטרים – מעלון אנכי, שכושר ההרמה שלו בעבור אדם עם מוגבלות ומכשיר העזר שלו, הוא 250 קילוגרמים לפחות.

          (ז)   חייב המבצע התאמה חלופית אחת או יותר בשירות שהוא מספק, יפרסם את דבר השימוש בהתאמה החלופית יחד עם פרסום שאר ההתאמות לשירות שאותו הוא מספק, כאמור בתקנה 34.

**פרק ח': החלה הדרגתית**

**הוראות כלליות**

92.    (א)  אחראי לביצוע התאמות נגישות לפי תקנות אלה יבצע את התאמות הנגישות לשירות במועדים לפי פרק זה.

          (ב)  נדרש אחראי לבצע התאמות נגישות במועדים שונים זה מזה (כגון שירות הארחה המבצע התאמות נגישות ליחידות אכסון מיוחדות, התאמות במידע והתאמות בשירותי הסעדה) יבצע כל אחת מההתאמות לפי המועד שנקבע בפרק זה לביצועה.

          (ג)   נקבעו בתקנות אלה הוראות בדבר ביצוע התאמות נגישות בתקופת הביניים שעד המועד שנקבע להשלמת ביצוע תקנות הנגישות למקום ציבורי קיים, יבצע החייב הוראות כאמור החל מיום התחילה, ועד תום תקופת הביניים כאמור.

**ביצוע בדיקה**

93.    (א)  אחראי למתן שירות ציבורי יבצע לא יאוחר משישה חודשים מיום התחילה, בדיקה בדבר קיומן של התאמות הנגישות הנדרשות בשירות אותו הוא מספק; הבדיקה תיערך לפי טופס שיורה עליו הנציב ויהיה זמין במשרדו ובאתר האינטרנט של הנציבות.

          (ב)  אחראי למתן שירות ציבורי המספק שירות ב-5 מקומות ציבוריים או יותר יכין, במקביל לעריכת הבדיקה כאמור בתקנת משנה (א), רשימה של המקומות הציבוריים שיש לבצע בהם את התאמות הנגישות לפי תקנות אלה; הרשימה תוכן בין השאר לפי הנחיות אלה:

(1)   סוג או אופי השירות הניתן בכל אחד מהמקומות הציבוריים שיש חובה להנגיש בהם את השירות;

(2)   סוג או אופי המקומות הציבוריים שיש חובה להנגיש בהם את השירות;

(3)   כלל השירותים והמקומות הציבוריים שבהם חייב האחראי לספק נגישות.

**לוח זמנים לביצוע התאמות נגישות מסוימות**

94.    על פי הבדיקה שנערכה לפי תקנה 93, יבצע אחראי למתן שירות ציבורי את ההתאמות המפורטות להלן לפי המועדים שפורטו לצדן ולפי העניין:

(1)  הוראות פרקים ב' ו-ג' והוראות תקנות 34, 57, 73(ד), 83(ב) ו-91(ה) לפי העניין – לא יאוחר מיום ג' בתמוז התשע"ד (1 ביולי 2014);

(2)  התאמות נגישות לפי תקנה 29 – לא יאוחר מיום י"ד בתמוז התשע"ה (1 ביולי 2015), ואולם התאמות נגישות לפי תקנה 29(ד)(2) ו-(3) – לא יאוחר מיום כ' בטבת התשע"ו (1 בינואר 2016);

(3)  התאמות נגישות לפי תקנה 35 – לפי המועדים שנקבעו בתקנות משנה (ד) ו-(ה) בה, לפי העניין.

**לוח זמנים לביצוע התאמות נגישות לאחראי שאינו רשות ציבורית**

95.    (א)  על פי הבדיקה שנערכה כאמור בתקנה 93, יבצע אחראי למתן שירות שאינו רשות ציבורית והמספק שירות בארבעה או פחות מקומות ציבוריים, את התאמות הנגישות הנדרשות בשירות שהוא מספק – למעט התאמות כאמור בתקנה 92 והתאמות שנקבע להן מועד ביצוע אחר לפי פרק זה – בכל המקומות שבהם מסופק השירות, לא יאוחר מיום ג' בתמוז התשע"ד (1 ביולי 2014).

          (ב)  על אף האמור בתקנת משנה (א), חייב המספק שירות בארבעה מקומות או פחות, יבצע התאמות נגישות אלה, לפי העניין, לא יאוחר מיום ל' בכסלו התשע"ה (22 בדצמבר 2014):

(1)   התאמות נגישות לפי פרק ד';

(2)   התאמות לפי תקנה 54(2)(א) ו-(ב) ו-(4)(א);

(3)   התאמות נגישות במרכזי מבקרים לפי תקנה 64;

(4)   הספקת אמצעי עזר בשירותי הדרכה, הכשרה ובבחינות, לפי תקנת משנה 70(א)(2);

(5)   התאמות נגישות לפי תקנה 75(ב)(1) עד (3) ו-(5);

(6)   התאמות בשירותי דת לפי תקנה 77;

(7)   אמצעי עזר לפי תקנה 83(א)(2);

(8)   התאמות בשירותי הסעדה לפי תקנה 84(א)(1) ו-(2).

          (ג)   על אף האמור בתקנת משנה (א), חייב יבצע את התאמות הנגישות לפי תקנה 66(1)(א) ו-(2) לא יאוחר מיום י"ד בתמוז התשע"ה (1 ביולי 2015).

          (ד)  אחראי למתן שירות שאינו רשות ציבורית, המספק שירות בחמישה מקומות ציבוריים או יותר, ישלים את ביצוע התאמות הנגישות במועד כאמור בתקנת משנה (א), ואולם את התאמות הנגישות המפורטות בתקנות משנה (ב) ו-(ג), לפי העניין, יבצע לא יאוחר מיום י"ב בחשוון התשע"ח (1 בנובמבר 2017), בהתאם לשיעור המקומות הציבוריים שמסופק בהם השירות ולפי פרקי הזמן כמפורט להלן:

(1)   ב-15 אחוזים לפחות מן המקומות – לא יאוחר מיום כ"ד בסיוון התשע"ד (22 ביוני 2014);

(2)   ב-40 אחוזים לפחות מן המקומות – לא יאוחר מיום ה' בתמוז התשע"ה (22 ביוני 2015);

(3)   ב-65 אחוזים לפחות מן המקומות – לא יאוחר מיום ט"ז בסיוון התשע"ו (22 ביוני 2016);

(4)   בכלל המקומות – לא יאוחר מיום י"ב חשוון התשע"ח (1 בנובמבר 2017).