

# הנגשת עסק קטן שווה להיות נגיש



משרד המספטים



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

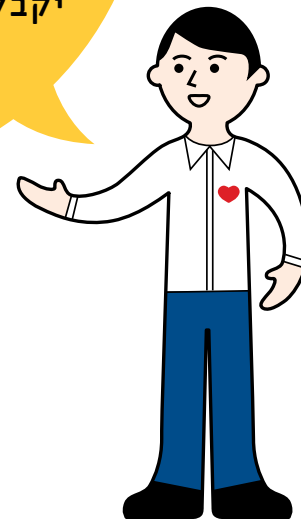
נציב שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

משרד המשפטים



## **נגישות היא תנאי לרישיון עסק**

מעטה, 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.



קיימים סוגים שונים  
של מוגבלויות.



ראייה



שמיעה



נפשית, קוגניטיבית,  
שכלית



ניידות

מוגבלות כפולה  
ומוגבלויות נוספות



אחד מכל 5 אנשים הוא אדם  
עם מוגבלות.



שרות נגיש -  
למה  
ומדוע?

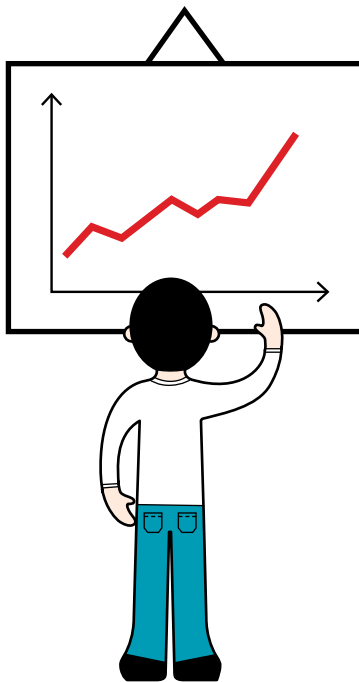


וחוץ מזה... זה החוק!

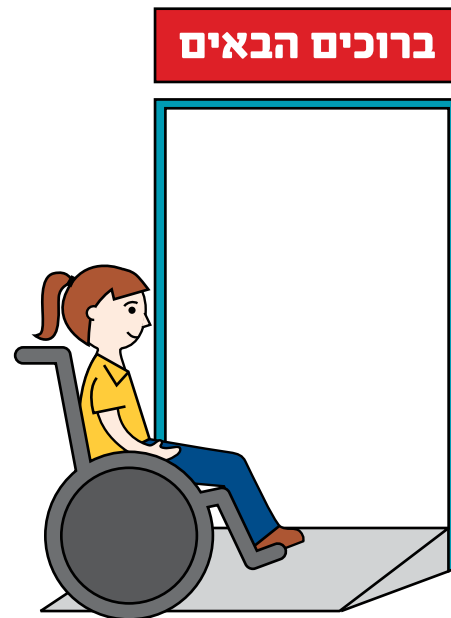


**אז מה עושים?**

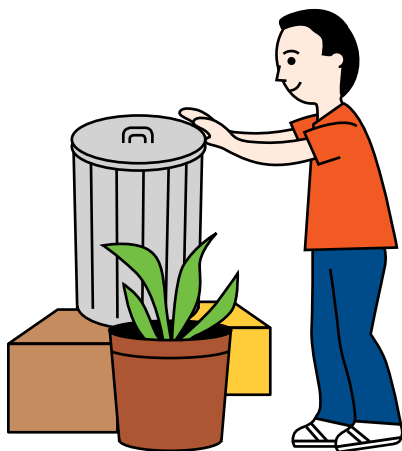
זה כדאי מבחינה עסקית...



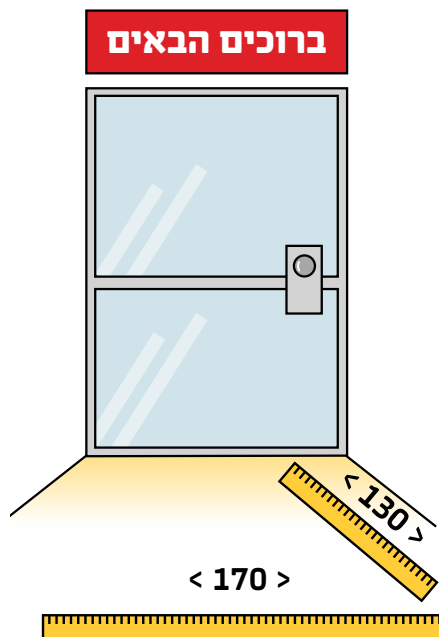
שירות טוב ללקוחות עם מוגבלות הינו שירות המותאם לצרכים היחודיים שלהם,



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



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.

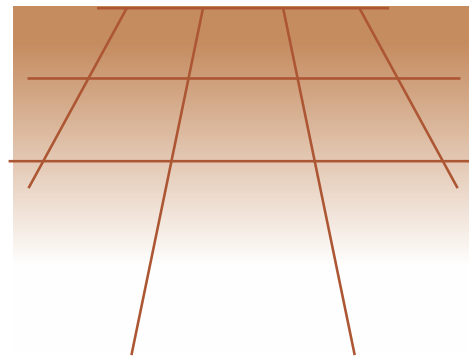
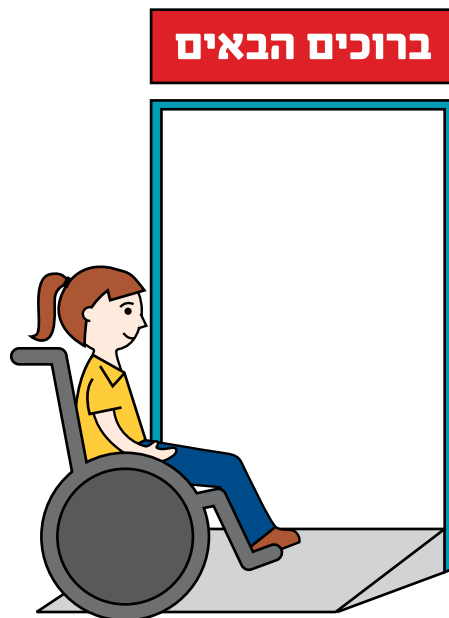


האם לקוח עם מוגבלות יכול להגיע לעסק?



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

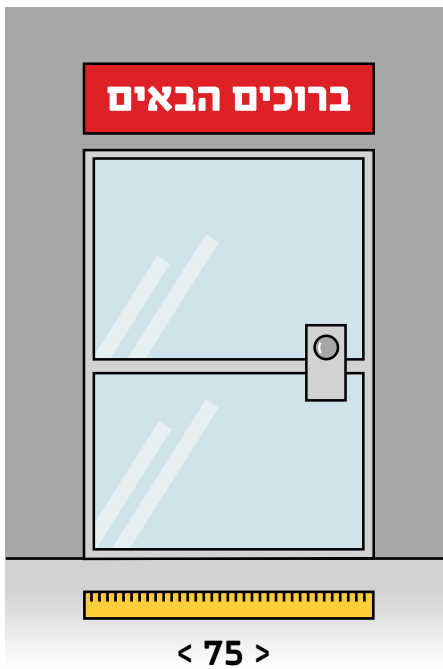
דאגו שהרצפה תהיה מחומר  
קשיח (לא חול, חצץ, שטיח  
עבה וכו'), שאין בה בליטות  
או שקעים ושהמשטח ישר  
ואופקי ככל הניתן.



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



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



האם לקוח עם מוגבלות יכול להכנס לעסק?

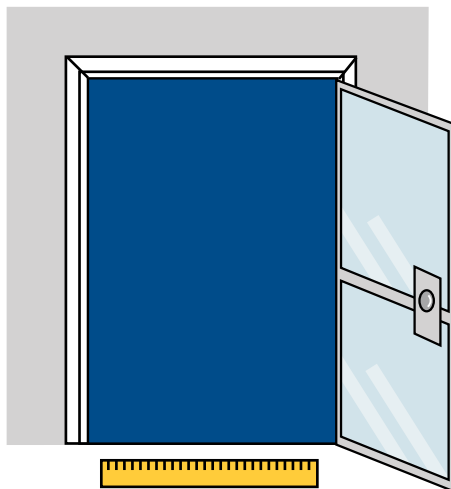




ודאו כי המרחק בין הדלת  
הפתוחה לחפצים שמולה הוא  
90 ס"מ לפחות.



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



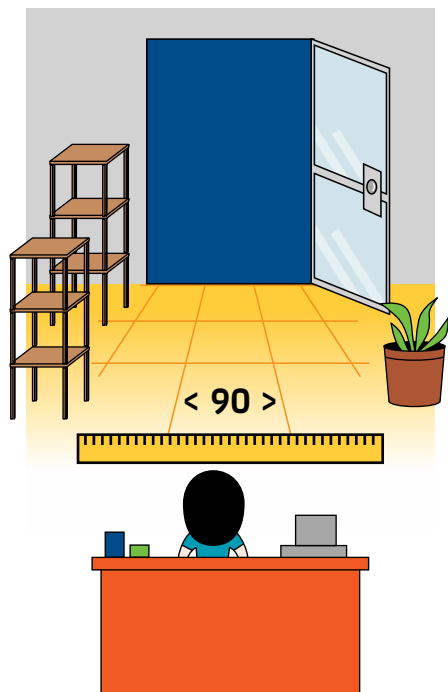
הזיזו את מעצור הדלת או  
חפצים המפריעים לפתיחת  
הדלת עד הסוף (שטיח,  
מרצפת בולטת), על מנת  
לאפשר פתיחה מקסימלית.



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.



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



האם לקוח  
עם מוגבלות  
יכול לנוע  
בתוך העסק?



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



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

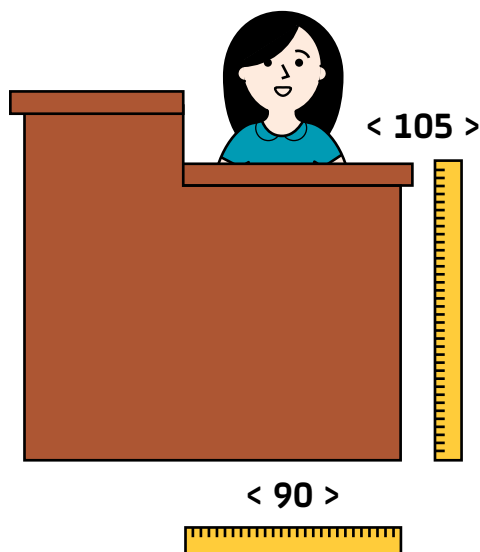


פנו מהדלפק חפצים  
המסתירים את פני נותן  
השירות, כך שלקוח עם  
מוגבלות שמיעה יוכל לקרוא  
את שפתיו.



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

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



**האם דלפק  
השירות  
נגיש ללקוח  
עם מוגבלות?**

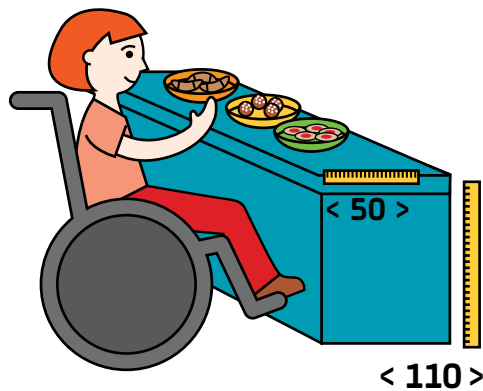
דלפק השירות צריך להיות  
נמוך כדי לשרת בנוחות  
לקוחות נמוכי קומה או  
לקוחות בכסאות גלגלים.



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



המזון המוצע הינו בגובה  
עד 110 ס"מ ומוצב עד  
50 ס"מ מדופן העמדה כדי  
שלקוחות בכסאות גלגלים  
ולקוחות נמוכי קומה יוכלו  
לראות ולקחת את המזון  
באופן עצמאי.  
מזון המוצב בסמוך לדופן  
הינו בגובה עד 120 ס"מ.



כיצד תגישו  
מסעדות  
ובתי קפה  
עבור לקוחות  
עם מוגבלות



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

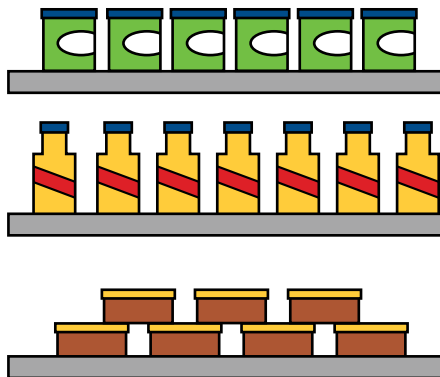
### שעות הקבלה:

ימים א'-ה'  
17:00-9:00

יום ו'  
12:00-9:00

דאגו לשלטים פשוטים  
וברורים.

מבצע!



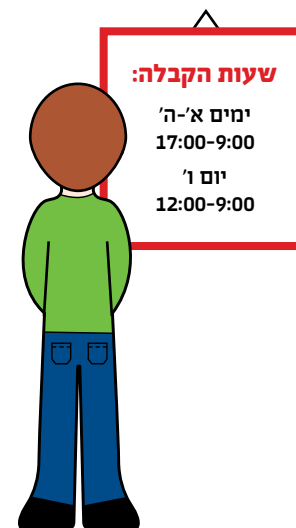
האם  
השילוט  
נגיש?



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



תלו את השלט בגובה  
העיניים.



המתינו לתשובה וכבדו אותה  
גם אם היא לעתים שלילית



זה פשוט. כשלא יודעים -  
שואלים, מציעים...  
אפשר להציע אפשרויות  
לעזרה: בהורדת מוצר ממדף,  
באריזה וסחיבה של מוצרים,  
במילוי טפסים.



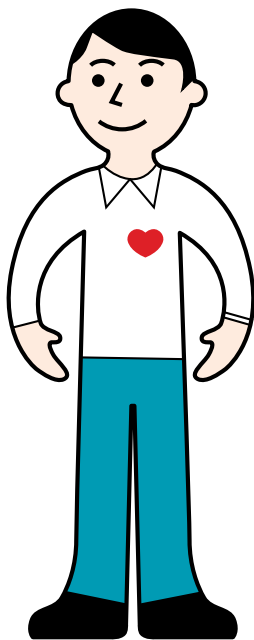
## איך נותנים שירות נגיש?

איך תדעו למה זקוק לקוח  
עם מוגבלות?





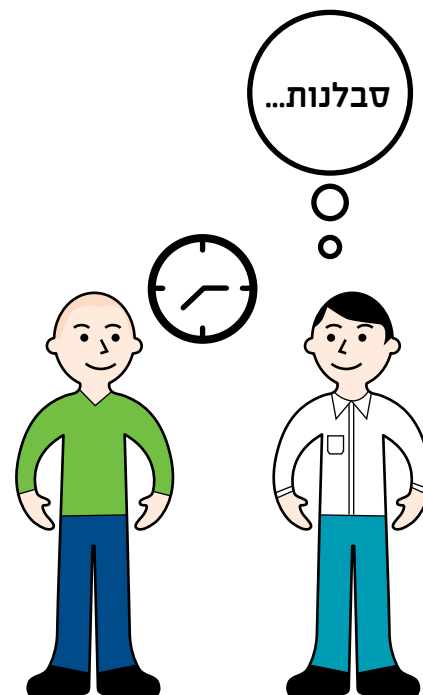
זכרו, בחלק מהמוגבלויות  
קשה להבחין, וחלק  
מהלקוחות לא יבקשו עזרה.  
ולכן, נהגו ברגישות בכל  
הלקוחות.



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



לפעמים זה ייקח זמן.  
כל אחד והקצב שלו.

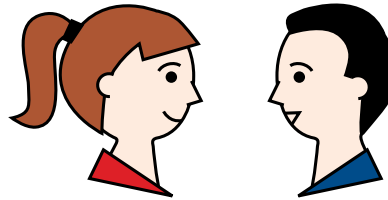


## בטלפון



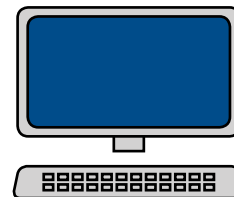
קחו בחשבון שיש אנשים עם מוגבלות שמיעה או דיבור לכן הציעו להם ערוץ תקשורת חלופי הנמצא ברשותכם כגון דואר אלקטרוני, דואר, פקסימיליה, צ'ט, מסרונים ותוכנות וידאו.

## פנים אל פנים



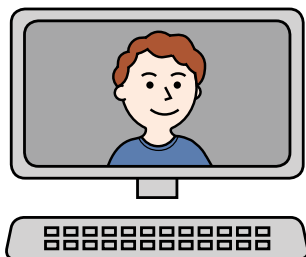
## באתר האינטרנט

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

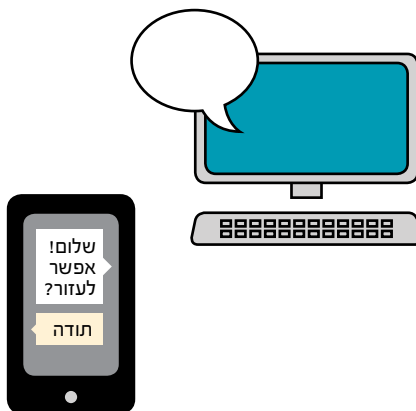


אפשרו שירות  
בכל  
ערוצי  
התקשורת

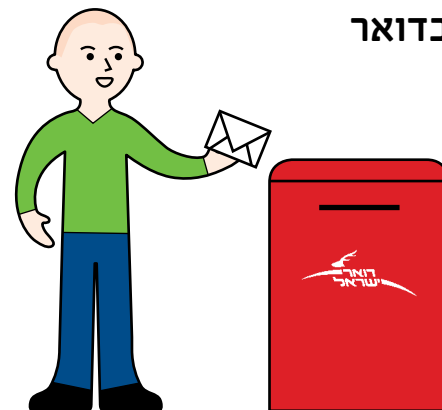
**בתוכנות וידאו**  
תוכנות וידאו מאפשרות  
לאנשים עם מוגבלות שמיעה  
לראות את שפתי הדובר  
ותנועות דוברי שפת הסימנים  
מרחוק



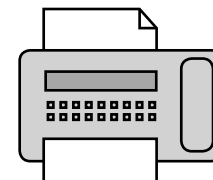
**בתוכנות צ'ט, מסרונים  
ודואר אלקטרוני**  
ערוצים אלו מאפשרים  
לאנשים המתקשים לתקשר  
דרך הטלפון לקבל שירות  
בכתב



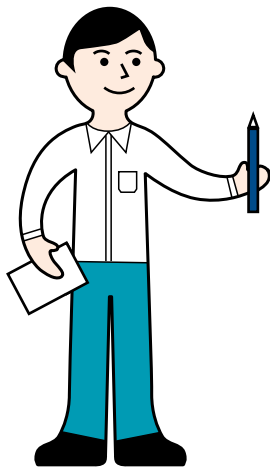
**בדואר**



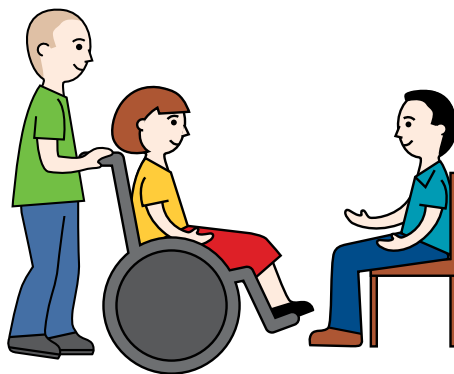
**בפקסימיליה**  
ערוץ זה מתאים לאנשים  
המתקשים לתקשר דרך  
הטלפון ואינם משתמשים  
במחשב



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



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



**איך תתקשרו  
עם לקוחות  
עם מוגבלות  
פנים אל פנים?**

תנו את השירות במקום  
שכולם מקבלים אותו.

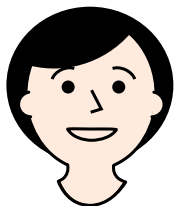
אפשרו קדימות בתור  
ללקוחות עם מוגבלות  
בהתאם לבקשתם.  
ניתן לדרוש תעודה  
מתאימה.



במידת הצורך ניתן להפעיל מערכת עזר לשמיעה. יש להימנע ככל האפשר מרעשי רקע.

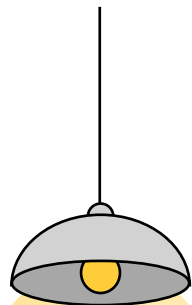


אפשרו ללקוח עם מוגבלות בדיבור לסיים את דבריו ואמתו כי אכן הבנתם את כוונתו.



הבנתי אותך נכון?

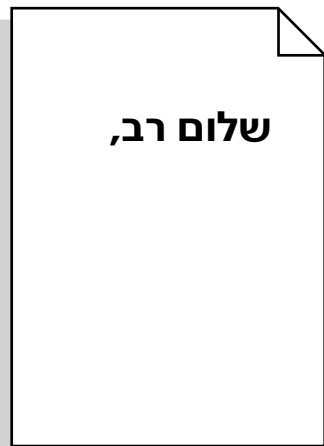
על הפנים להיות גלויים ומוארים היטב ללא סינוור וללא צל, כך שאדם עם מוגבלות שמיעה יוכל לקרוא שפתיים.



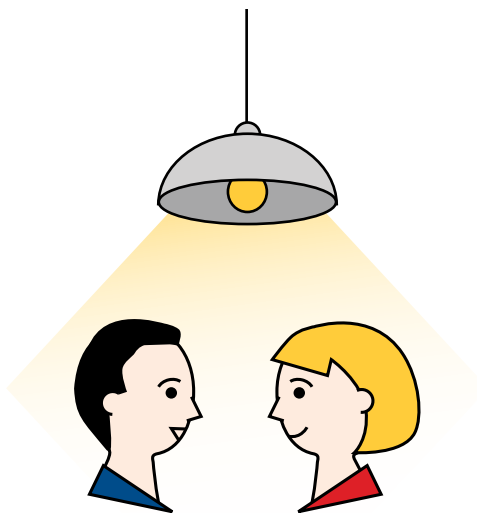
בקשו את רשותו של אדם עם מוגבלות לפני שנוגעים בו או באביזרי העזר שלו כגון: כסא גלגלים, קביים, הליכון, מקל נחיה, כלב נחיה וכדומה.



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



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.

**כיצד לתת  
שירות נגיש  
במשרד?**

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



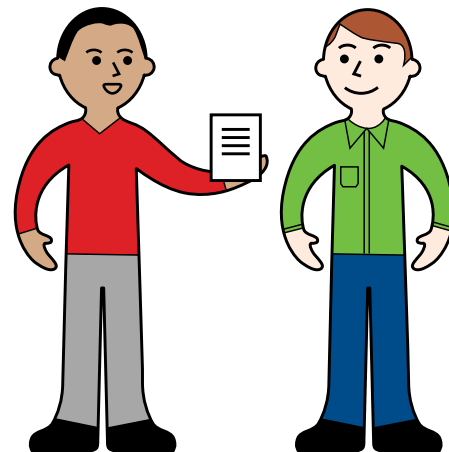
במידת הצורך ניתן להפעיל מערכת עזר לשמיעה. יש להימנע ככל האפשר מרעשי רקע.



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

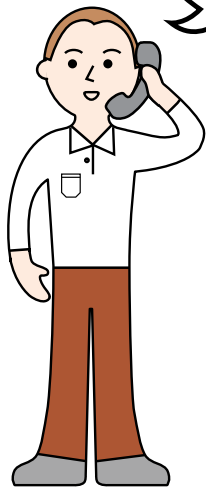


לבקשת אדם עם מוגבלות, סייעו במילוי טפסים, בהקראה או בכתיבה. לאנשים שמבקשים, שלחו את הקובץ של המסמך. בהתאם לבקשה מראש, ספקו את המסמך בכתב ברייל.



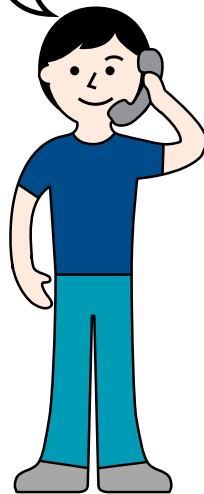
היעזרו בשאלות או בחזרה  
על דברי הלקוח כדי לשפר  
את התקשורת ביניכם.

אז את רוצה את  
הירוקה ואם אין  
נשלח לך את  
האדומה.  
הבנתי נכון?



דברו ברור ובקצב לא מהיר

ביום שלישי  
אנחנו  
סגורים



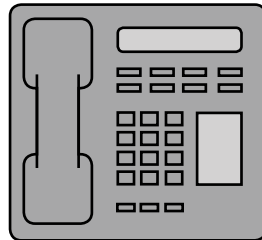
איך  
תתקשרו  
בטלפון?



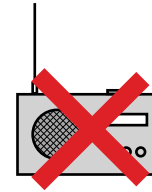


הקליטו הודעה ברורה, בקצב  
איטי וללא מוזיקת רקע.  
השתדלו לאפשר מעבר  
למוקדן עם תחילת השיחה.

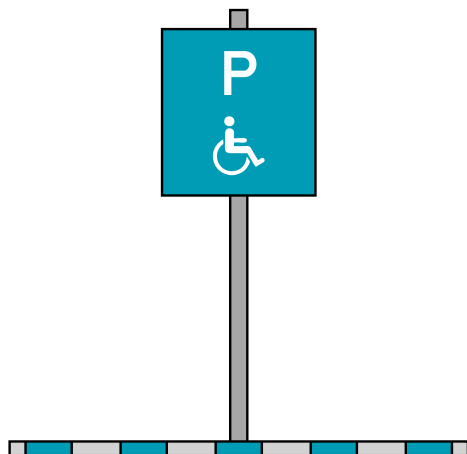
שלום, הגעתם  
למערכת לניתוב  
שיחות.  
לחצו אחת...



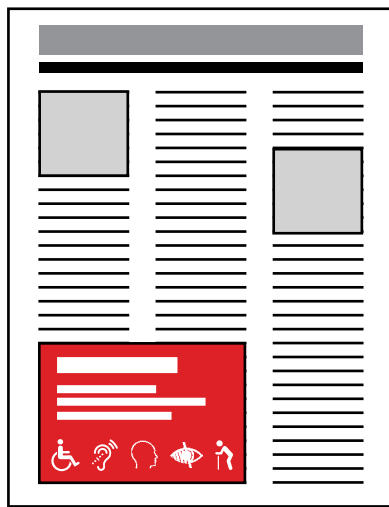
דברו ישירות לשפופרת,  
הימנעו משימוש  
ברמקול (speaker)  
והימנעו מרעשי רקע.



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.



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.



איך תשמרו את  
איכות השירות  
והתקשורת  
לאורך זמן?

**החוברת אינה מהווה תחליף  
לתקנות - התקנות הן  
המחייבות. לתקנות, חוקים  
ומדריכים חפשו באינטרנט  
"מרכז המידע לנגישות":**

**[www.justice.gov.il/negishut](http://www.justice.gov.il/negishut)**

**כמו כן ניתן לפנות לנציבות  
שוויון זכויות**

**בטלפון: 02-5088022**

**בפקס: 02-5088025**

**או במייל:**

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



**אנו מאחלים לכם  
הצלחה ופרנסה טובה**

**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.**



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



# 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.

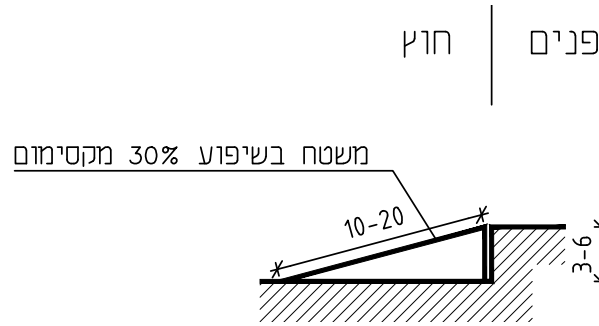


שרטוט 1

נספחים



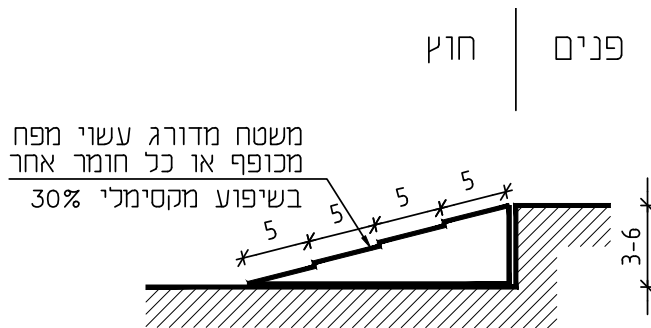
**ב. אם ההפרש הוא בין 3 ל 6 ס"מ:**  
 התקינו סף בשיפוע שלא עולה על 30% (ראו שרטוט 2) או סף מדורג (ראו שרטוט 3). על הסף להיות קשיח וקבוע לרוחב כל הפתח. פני הסף יהיו בגימור נוגד החלקה.



**שרטוט 2**

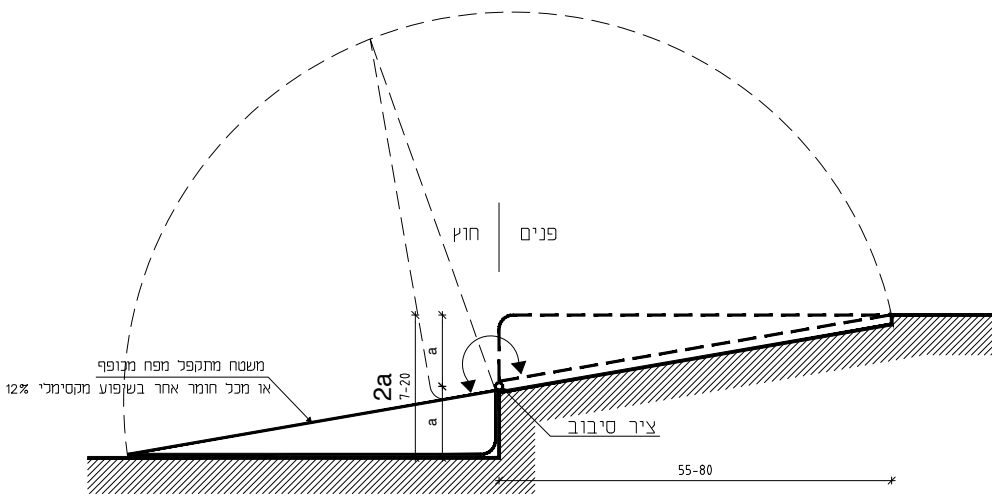
אם הוא פולש יותר מ 10 ס"מ לתחום המעבר של הציבור החולף על פני פתח החנות יש לדאוג שצבעו יהיה בניגוד חזותי לסביבה כדי שיבחינו בו (בהיר על רקע כהה או להיפך).

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



**שרטוט 3**





שרטוט 4

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

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

**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.

## **ד. אם הפרש הגובה הוא מעל 20 ס"מ:**

הנכם זכאים לפטור מהתקנת רמפה 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.

· כתיבה: נעמה מזור, 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](http://www.mugbaluyot.mishpatim.gov.il)  
טלפון: 02-5087000