

מרץ 2017

הכשרת עובדים - רקע וסקירה - עו"ד איתן עמרם*

גוף המספק שירות ציבורי המעסיק 25 עובדים ומעלה חייב למנות רכז נגישות.

הפרת תקנה זו מהווה **עוולה אזרחית** ותגרור אחריה קנס של 50,000 ₪ ללא הוכחת נזק (כ-62,000 ₪ כולל ההצמדה).

גוף המעסיק 100 עובדים ומעלה חייב למנות **ממונה תעסוקה**.

א. רקע

חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות תשנ"ח-1998 והתקנות שתוקנו מכוחו, מחייבים גוף המספק שירות ציבורי למנות רכז נגישות. בנוסף, גוף המעסיק 100 עובדים ומעלה חייב למנות ממונה תעסוקה, (או בשמות הנרדפים לו ממונה שוויון או אחראי להעסקת אנשים עם מוגבלות וזאת בהתאם לחובה החלה עליו מכוח התקנות/ההסכמים הקיבוציים/צו ההרחבה).

במסמך זה אתמקד בהגדרת מהו שירות ציבורי? מיהו החייב בביצוע התאמות נגישות? מי הם בעלי התפקידים השונים המוזכרים בחוק ובתקנות? כיצד על נותן השרות להיערך במתן שירות נגיש, כנדרש בחוק ובתקנות.

התקנות הנגישות לשירות 1 מחייבות את כלל נותני השרות לציבור (במגזר הממשלתי, המוניציפלי, מלכ"רים, חברות ועסקים פרטיים כאחד) לבצע את התאמות הנגישות בשירות ובפלטפורמות השונות בהן ניתן השירות. הזכות לנגישות הינה זכות יסוד, והחוק קובע כי אדם עם מוגבלות זכאי לנגישות למקום ציבורי ולשירות ציבורי. עוד קובע החוק כי אין להפלות אדם עם מוגבלות ואין לפגוע בזכותו לנגישות. את השירות יש לספק לאדם עם מוגבלות באופן שוויוני, ברמת איכות, נוחות ובטיחות כפי שניתן לכלל הציבור.

התקנות מטילות חובה זו על האחראי להספקת השירות לרבות בעלי השירות, המחזיק או המפעיל שלו.

ב. מהו שירות ציבורי

שירות ציבורי הינו אחד מאלה : א) **שירות הניתן לכלל הציבור או לחלק בלתי מסוים ממנו** בידי גוף ציבורי או במקום ציבורי, ב) **שירות המיועד לכלל הציבור או לחלק בלתי מסוים ממנו** בתחומים הבאים: שירותי בריאות, שירותי בידור, שירותי חינוך, השכלה, או פנאי, שירותי רווחה, שירותי ספורט, שירותי תיירות, מרבית שירותי התחבורה הציבורית, שירותי תרבות, שירותי הארחה, שירותי מסחר, שירותי דת, שירותי אנרגיה, שירותי בזק, שירותי בנקאות, אשראי, ביטוח פנסיה או כל שירות פיננסי.

ג. מיהו החייב בביצוע התאמות

החייב בביצוע התאמות נגישות לשירות ציבורי הוא מי שמספק שירות ציבורי כמפורט לעיל, לרבות בעל השירות, המחזיק או מפעיל שלו.

התקנות החדשות מחייבות את כל מי שמספק שירות לציבור – לבצע התאמות ושינויים בנהלי עבודתו, במבנים ובפלטפורמות השונות בהם ניתן השירות, על מנת שהשירות הניתן יהיה נגיש לאנשים עם מוגבלות על סוגיהם השונים, בצורה שוויונית, ברמת איכות ונוחות כפי שהוא ניתן לכלל הציבור.

¹ תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) תשע"ג-2013.

ד. יידוע צוות העובדים

1. חובת היידוע

על נותן השירות ליידע את צוות העובדים ו/או נותני השירות כיצד לתת **שירות נגיש** בכלל זה הכללים הבאים:

- אין להפלות אדם עם מוגבלות ואין לפגוע בזכותו לנגישות.
- יש לאפשר לאדם עם מוגבלות גישה למקום ציבורי, לספק לו השירות או המוצר או הנאה מהשירות הציבורי, כמו כן אין לקבוע תנאים מגבילים במישרין או בעקיפין בשימוש בשירות הציבורי בהנאה ממנו. את השירות או המוצר יש לספק באותם תנאים הניתנים בד"כ לשאר הציבור.
- יש לדאוג כי השירות יינתן בצורה שוויונית לכולם בסביבה המערבת בתוכה אנשים עם מוגבלות. תוך הקפדה על כבוד האדם וחירותו והגנה על פרטיותו, במסגרת השירותים הניתנים והמיועדים לכלל הציבור, תוך ביצוע התאמות הנדרשות בנסיבות העניין.
- שירותים הניתנים על ידי גוף ציבורי, יש לספקם לאדם עם מוגבלות באיכות הנאותה, בתוך זמן סביר ובמרחק סביר ממקום מגוריו (בכפוף למסגרת מקורות המימון העומדים לרשות הגוף הציבורי).
- תוך שמירה על כבודו פרטיותו, מתוך יחס אדיב ומכובד, המאפשר קבלת השירות בעצמאות, בבטיחות ובאופן שוויוני. כחלק בלתי נפרד מהשירותים הניתנים לכלל הציבור, ולא בנפרד מהם (למעט אם ההפרדה נחוצה למתן השירות באופן אפקטיבי באותה מידה שהוא ניתן לכלל הציבור).

2. דרכי יידוע העובדים

- במקומות הנותנים שירות ומעסיקים 25 עובדים ומעלה: על נותן השירות ליידע את עובדיו באמצעות הדפסת חוזר המסביר את נושא חובת הנגישות ואיסור אפליית אנשים עם מוגבלות, או באמצעות חומרים דיגיטליים סרטוני הדרכה, מצגות או לומדות.
- במקומות הנותנים שירות ומעסיקים פחות מ-25 עובדים: נותן השירות רשאי ליידע את העובדים בע"פ.

חובת יידוע העובדים חלה מיום **25 באוקטובר 2014**.

ה. הכשרת צוות העובדים

3. הנחיית צוות העובדים

נוסף על יידוע צוות העובדים, על נותן השירות הציבורי החייב בביצוע התאמות נגישות לשירות להנחות את צוות העובדים שתפקידם לספק את השירות ישירות לציבור, את הממונים הישירים עליהם וכן את נושאי המשרה על פי דין (להלן: "נושא משרה" בפרק זה) שתפקידם לספק שירות לציבור בכל אחד מהנושאים הבאים:

- אודות סוגי מוגבלויות השונות וכיצד יש לספק שירות לבעל מוגבלות על פי מוגבלותו.
- אודות כללי התנהגות נאותים שיש לנהוג כלפי אנשים עם מוגבלות בעת מתן השירות, לרבות דרך ולשון הפנייה אליהם.
- אודות הפעולות שעל נותן השירות לנקוט על מנת לבצע את התאמות הנגישות, לרבות תפעול אמצעי העזר הרלוונטיים ותחזוקתם, מתן שירותי עזר או הזמנתם, ותחזוקת ההתאמות אשר בוצעו.

על נותן השירות הציבורי להבטיח כי בכל שעות מתן השירות הציבורי, יהיו עובדים אשר קבלו הנחיות כאמור לעיל, למעט בשירות ציבורי הניתן בשעות שאין בהן עובדים במקום מתן השירות.

1. דרכי הכשרת העובדים

נותן שירות ציבורי המעסיק 25 עובדים (כולל נושאי משרה) ומעלה שתפקידם לספק את השירות ישירות לציבור, להדריך את העובדים, את הממונים הישירים עליהם ואת נושאי המשרה כפי שמפורט ולהכשירם בכל הנושאים הבאים ולפי העניין:

4. התנסות חווייתית

כל עובד שתפקידו לספק שירות ישירות לציבור, עליו לעבור הדרכה באמצעות התנסות חווייתית. נותן השירות הציבורי, חייב היה להשלים את הדרכת עובדיו באמצעות של התנסות חווייתית לא יאוחר מיום 25 לאוקטובר 2016 (זאת במידה וסיפק שירות עוד בטרם נכנס החוק לתוקפו 25 באוקטובר 2013).

עובדים זמניים שתקופת עבודתם הכוללת אינה עולה על 7 חודשים, אין חובה להדריכם באמצעות התנסות חווייתית.

5. חומר מודפס או באמצעים דיגיטליים

- על נותן השירות הציבורי להדריך/לרענן את ידיעות עובדיו בנושא הנגשת השירות לאנשים עם מוגבלות באמצעות חומרי הדרכה בדפוס או באמצעים טכנולוגיים וזאת לפחות פעם בשנה. (חובת ההדרכה חלה מיום 25 לאוקטובר 2014).

6. הדרכות פרטניות

- עובדים האחראים על הפעלת אמצעי העזר או שירות העזר שיש לספק לאנשים עם מוגבלות, חייבים לקבל הדרכה פרטנית כיצד עליהם להפעיל מכשירים עזר אלו, את הדרכה עליהם לקבל בסמוך למועד בו הותקנו אמצעי העזר בעסק.
- את ההדרכה הראשונה בשירותי עזר היה צורך להשלים עד ליום 25 לאפריל 2014 (למעט אם ההתקנה בוצעה במועד מאוחר יותר, כי אז יש לבצע את ההדרכות או ההכשרות ממש בסמוך למועד התקנה של אמצעי העזר).

7. הדרכת עובד חדש

- עובד חדש או נושא משרה חדש הנותן שירות ישירות לציבור, (למעט עובד המספק שירות באופן חד-פעמי), יש להדריכו ולהכשירו עם כניסתו לעבודה.
- את ההדרכה יש לקיים לא יאוחר מ-3 חודשים מיום תחילת עבודתו.
- את ההדרכה יש לבצע באמצעות אחת או יותר מהדרכים הבאות: בהתנסות חווייתית, באמצעות חומר מודפס או באמצעים דיגיטליים או באמצעות הדרכה פרטנית והכל לפי העניין, בנוסף יש להדריך את העובד ולהכשירו גם באמצעים אחרים, וזאת לא יאוחר משנה מיום כניסתו לתפקיד.
- עובד חדש או נושא משרה חדש שהודרך והוכשר לפני כניסתו לתפקיד באמצעות אחת או יותר מן הדרכים שלעיל (התנסות חווייתית, חומרים מודפסים או באמצעים דיגיטליים או באמצעות הדרכה פרטנית), יהיה

פטור מהדרכה או הכשרה הדומה להכשרה הנדרשת לתפקידו החדש או מהכשרה נוספת בדרך שבה הוכשר, אולם לא יהיה פטור העובד מקבלת הדרכה או הכשרה בדרכים האחרות, לפי העניין.

8. תוכנית הדרכה

- על נותן השירות להכין תוכנית הדרכה תוך הסתייעות בהנחיות הנציבות שפורסמו תחת סעיף "פרסום מידע לציבור", העוסקות בנושאים שיש להדריך בהם את העובדים בסוגי השירותים הציבוריים השונים.
- תוכנית ההדרכה תותאם על ידי נותן השירות ועליו לאשרה בידי המורשה לנגישות השירות.
- במידה והנציבות לא פרסמה הנחיות קונקרטיות בנושא מסוים או בנוגע לסוג שירות שמספק החייב בנגישות, אזי עליו להכין תוכנית הדרכה לעניין זה, על פי החוקים הנוגעים לעניין.

9. חייב המעסיק פחות מ-25 עובדים

נותן השירות הציבורי המעסיק פחות מ-25 עובדים שתפקידם לספק את השירות במישרין לציבור, ידריך את עובדיו באחת מהדרכים המפורטות להלן, לפי העניין. לשם כך רשאי החייב להסתייע בהנחיות הנציבות העוסקות בנושאים שיש להדריך בהם את העובדים בסוגי השירותים הציבוריים השונים:

- **הדרכה פרונטלית** - מתן הדרכה פרונטלית, לרבות הדרכה בהפעלת אמצעי עזר או בהספקת שירותי עזר שהוא חייב לספק לאנשים עם מוגבלות לפי תקנות אלה.
- **חומר מודפס או באמצעים דיגיטליים** - באמצעות חומרי הדרכה בדפוס או באמצעים דיגיטליים.

10. הכשרת עובדים

- החייב בהכשרת עובדים היה צריך לבצע את ההכשרה וההדרכה לעובדים עד 25 באוקטובר 2014.
- עובדים שהחלו את עבודתם לאחר המועד האמור, יוכשרו מיד עם תחילת עבודתם.
- על החייב להדריך את עובדיו באמצעות התנסות חווייתית לפי המועדים המפורטים לעיל.

11. נותן שירות שהוא "רשת" המעסיקה 25 עובדים ומעלה

- נותן שירות שהוא רשת המעסיקה 25 עובדים ומעלה שתפקידם לספק שירות במישרין לציבור, יכשיר וידריך את כל העובדים בסניפי הרשת בדומה לחייב המעסיק יותר מ-25 עובדים (ראה לעיל).
- אולם, על אף האמור לעיל, נותן השירות הציבורי יהיה פטור ממתן הכשרה והדרכה.
- עובדים המספקים שירות באופן חד-פעמי, רק במשך מספר שעות בודדות ביום אחד בלבד, ובזמן מתן השירות, נוכח במקום יחד איתם עובד נוסף אחד לפחות אשר עבר הכשרה והדרכה כאמור, והמספק שירות דומה - אין חובה להכשירם ולהדריכם כאמור.

12. ניהול יומן הדרכות ומודרכים

- על נותן השירות החייב בהכשרה והדרכה של עובדים, לערוך רישום של העובדים שהודרכו והוכשרו, כולל המועד שבו עברו את ההדרכה או ההכשרה.

ז. חייב המספק שירות לציבור באמצעות עובדים חיצוניים

נותן שירות ציבורי המספק שירות לציבור שלא באמצעות עובדיו אלא באמצעות עובדי "קבלן כוח אדם" או עובדי "קבלן שירות", לבצע אחת מהפעולות הללו:

- להכשיר את עובדי קבלן כוח האדם או את עובדי קבלן השירות לפי העניין, בנושאי יידוע העובדים, הנחיות לעובדים והדרכות העובדים כמפורט לעיל.
- להבטיח שקבלן כוח האדם או קבלן השירות יכשירו את עובדיהם, על פי הוראות הקשורות בנושאים כגון: ידוע העובדים, הנחיות לעובדים והדרכות העובדים כמפורט לעיל.

13. העסקת מתנדבים

במידה ונותן השירות מעסיק מתנדב במתן שירות לציבור, יהיה עליו להדריך ולהכשירו במתן שירות לאנשים עם מוגבלות כמפורט לעיל.

אולם, אין חובה להכשיר מתנדב ב"התנסות חווייתית" במידה ועם המתנדב נמצא באופן קבוע עובד של נותן השירות שהוכשר בהתאם.

מידע נוסף, ניתן למצא באתר האינטרנט lms.org.il

כל הנאמר במסמך זה אינו מחייב, אלא מהווה דעתי האישית, המבוססת על חקירתי והבנתי את לשון החוק, התקנות והפסיקה.

*הכותב הינו עורך דין וטכנולוג, בוגר לימודי מחשבים, בעל תואר ראשון ושני במשפטים. מייסד ובעלים במשרד עורכי דין וגישור - איתן עמרם ושות'. מייסד ויו"ר עמותת "מכון עמרם" לשוויון וקידום זכויות אנשים עם מוגבלות. מייסד ויו"ר "המרכז למשפט מדע וטכנולוגיה", סגן ממונה מחוז מרכז - לשכת עורכי הדין. ממונה נגישות וקידום זכויות אנשים עם מוגבלות - לשכת עורכי הדין. יו"ר (משותף) פורום ארצי למשפט, מדע וטכנולוגיה - לשכת עורכי הדין.