

פברואר 2017

התאמות נגישות למידע (תקנה 29) – רקע וסקירה/עו"ד איתן עמרם*

החל מ 1 ביולי 2015 - מידע הנמסר לציבור אודות כל שירות ציבורי וכחלק ממנו - חייב להיות מונגש

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

א. רקע

1. אוכלוסיית האנשים עם מוגבלות מוגדרת כקבוצת המיעוט הגדולה ביותר בעולם, והיא מונה למעלה ממיליארד בני אדם ומהווה בין 10% ל-15% מאוכלוסיית העולם. ע"פ נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, חיים כיום בישראל מעל 1,600,000 אנשים עם מוגבלות (פיזית, חושית, שכלית, נפשית ומוגבלות כתוצאה מתחלואה כרונית) שהם מעל ל- 20% מהאוכלוסייה. כ- 800,000 מהם הינם אנשים בגילאי העבודה 20-64 המהווים כ 18% מהאוכלוסייה.
2. חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות – תשנ"ח 1998 - מגדיר את זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות ומחויבותה של החברה בישראל להגן על זכויות אלו, מתוך הכרה שאדם נברא בצלם ועל עקרון השוויון וכבוד הבריות. מטרת החוק הינה להגן על כבודו של האדם עם מוגבלות ועיגון זכותו להשתתף באופן שוויוני ופעיל בחברה בכל תחומי החיים, תוך מתן מענה הולם לצרכיו המיוחדים בצורה שתאפשר לו לחיות את חייו בעצמאות מרבית, בפרטיות ובכבוד תוך מיצוי מלא יכולתו.
3. תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) תשע"ג-2013 פורסמו ב- 25.04.2013 ונכנסו לתוקף ב- 25.10.2013. התקנות תוקנו מכח חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998, ובכך משלימות סט של תקנות נגישות.
4. 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, באופן שוויוני וברמת איכות, נוחות ובטיחות כפי שניתן לכלל הציבור.
5. הנגשת המידע אינה באה כתחליף להנגשת המבנה / העסק לשירות אלא בתוספת. על פי תקנות מתו"ס (מבנים, תשתיות וסביבה) על נותן השירות להנגיש את העסק שלו בכלל זה שילוט וסימון חניות, גישה למפתן העסק, הנגשת הכניסה, דלתות, מעברים, שירותים, ריהוט, דלפקים, תאורה וכו'.
6. התקנות קובעות הוראות ספציפיות ומפורטות, לגבי סוגי התאמות הנגישות הנדרשות לביצוע וכיצד יש ליישמן בתחומי השירות השונים ובמקומות ציבוריים כגון: במערכת המשפטית, מוזאונים, גלריות וספריות, חדרי כושר, שירותי דת, שירותי פנאי והכשרה, חנויות בגדים, מסעדות, מלונות ועוד. וזאת בהתאמה להנחיות ותקנים ישראלים ובינ"ל.
7. למעשה, מדובר במהפכה חסרת תקדים בתחום השירות בישראל, לא רק שהתקנות מחייבות את כלל נותני השירות לציבור (במגזר הממשלתי, המוניציפאלי, מוסדות ללא כוונת רווח, חברות ועסקים פרטיים כאחד) לבצע התאמות נגישות, אלא הן גם מבקשות להקיף את מרבית תחומי החיים ובכך קובעות רף חדש של שוויון במתן שירות.

ב. מידע ותקשורת בשירות

8. התקנה המדוברת הינה תקנה 29 (התאמות נגישות למידע) כפי שמופיעה בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013.

1. תקנה זו קובעת כי **מידע הנמסר לכלל הציבור כולל מידע הנמסר באופן פרטני על אודות כל שירות ציבורי וכחלק ממנו**, בין בכתב ובין בעל פה, לרבות בטפסים, חוברות מידע עלונים ופרסומים הניתנים לכלל הציבור או לחלק בלתי מסוים ממנו, מכתבים והודעות, כולל מידע הנמסר באמצעות הטלפון - **יימסר לבקשת אדם עם מוגבלות, באופן שיבטיח לו נגישות למידע ולקבלת השירות**. (למעט פרסומות ומידע המסופק באמצעות האינטרנט).

2. המידע יימסר באמצעות אחת מההתאמות התאמות המפורטות להלן :

(א) דפוס או כתב יד או באמצעות חומר המודפס במחשב.

(ב) הקראת המידע מיד לבקשת אדם עם מוגבלות. במקרה בו המידע כתוב על מעל לשלושה עמודים רשאי נותן השירות לבצע ההקראה במועד מאוחר יותר, כפי שיותאם עם מקבל השירות ולא יאוחר משבוע מיום הבקשה.

(ג) לאדם עם מוגבלות בראייה - תסופק הנגשת המידע באמצעות "דפוס נגיש" – המידע ייכתב באותיות בדפוס, בעלת גופן פשוט (אריאל) מודגש בגודל של 16 – 22 נקודות, כתוב על נייר חלק שאינו מבריק, בגוונים שחור על רקע לבן, כולל מרווח הולם בין השורות במקום בו מקבל השירות צריך להוסיף תוכן.

(ד) לאנשים עיוורים - תסופק ההנגשה באמצעות כתב ברייל - ההנגשה תבוצע בתוך זמן סביר ולא יאוחר משלושה שבועות מיום הבקשה.

(ה) לאנשים עם לקות שכלית - יימסר המידע באמצעות "פישוט לשוני" – שמטרתו לפשט את תוכן המידע כך שתוכנו יהיה ברור ומבנהו הלשוני פשוט. ויכלול ככל האפשר את עיקרי הדברים בלבד, ברצף ברור ובצורה כרונולוגית, יעשה שימוש במשפטים קצרים ופשוטים תחבירית, בעל אוצר מילים שכיח ויומיומי, להימנע מכתובת בראשי תיבות, בצורה יעשה שימוש מרבי בפעלים בצורת פעיל ובתוספת לציורים גרפיים שייצגו את המידע.

(ו) באמצעות קובץ קול (כגון: mp3), כקובץ על גבי CD או DVD או מדיה נפוצה אחרת שניתנת להשמעה באמצעות תוכנת קול שבידי מקבל השירות, בתוך זמן סביר ולא יאוחר משלושה שבועות מיום הבקשה.

(ז) באמצעות קובץ קול, בתוך שימוש בפישוט לשוני, ההנגשה תבוצע בתוך זמן סביר ולא יאוחר משלושה שבועות מיום הבקשה.

(ח) באמצעות קובץ דיגיטלי (כגון: PLAIN TEXT או PDF) הניתן להקראה באמצעות תוכנת קורא מסך (תוכנה המאפשרת קריאת תכנים בקול) או קובץ הניתן להמרה לכתב ברייל באמצעות הדפסתו או הצגתו על גבי צג. ההנגשה תבוצע בתוך זמן סביר ולא יאוחר משלושה שבועות מיום הבקשה.

ט) לאנשים עם מוגבלות שמיעה תינתן ההנגשה באמצעות אחת מהדרכים הבאות לפחות :

- באמצעות במערכת עזר קבועה או ניידת לשמיעה או מערכת הגברה שמע אישית בה נעזר האדם עם המוגבלות.
- באמצעות מתרגם לשפת סימנים מטעמו של נותן השירות, אדם מיומן לנושא ובאחת מהשפות הרשמיות אותן דובר מקבל השירות, למעט באנגלית ובתנאי שהבקשה לקבלת התרגום הוגשה זמן סביר לפני מועד מתן השירות והמידע הדרוש לתרגום הינו מידע מורכב הדורש התדיינות ממושכת ובעל חשיבות גבוהה לדוגמה בשירותים משפטיים או כספיים.

י) נותן השירות יספק הנגשת המידע באמצעות כל אמצעי עזר או שרות בו נעזר האדם עם מוגבלות דרך קבע, בסיוע מלווה המסייע לו בתקשורת בתרגום לשפת סימנים, במגע, או בשימוש בכפפה אינסטרומנטלית המותאמת לו.

יא) מידע הנמסר בעל פה - על נותן השירות לספק התאמה בשפה הולמת בהתאם למוגבלותו של המבקש. (דרישה זו אינה ברורה דיה ויכולה להשתמע במספר דרכים).

המחוקק הוסיף סעיף סל בנושא הנגשת המידע וקבע כי נותן השירות יספק כל "התאמת נגישות סבירה אחרת" לאדם עם מוגבלות.

ג. מועדים

1. התאמות שלעיל על נותן השירות לספקן החל **מיום 1 ביולי 2015**.

2. הנגשת מידע באמצעות **דפוס נגיש עם או בלי פישוט לשוני** בעיצוב ברור ו**בסימלול** - יש להנגיש החל **מיום 1 בינואר 2016**.

ד. הוראות מנחות

1. שירותי ההנגשה יינתנו בהתאם לבקשת אדם עם מוגבלות (נוסף על דרכי מסירת המידע הרגילות), חלקן מידית וחלקן תוך זמן סביר כפי שנקבע בתקנות (בדרך כלל בתוך שלושה שבועות מיום הבקשה-ראו הפירוט לעיל).

2. המידע יימסר באמצעות התאמה אחת או יותר המתאימה למוגבלות המבקש. אמצעי העזר או שירות העזר יינתן על חשבון נותן השירות. כמו כן התאמת הנגישות תינתן בשפות שבהן ניתן המידע לכלל הציבור.

3. לנותן השירות קיימת הזכות לבחור באלו מהאמצעים שפורטו לעיל לספק את ההתאמה ובלבד שההתאמה מתאימה למוגבלותו של האדם עם מוגבלות ולאמצעים הטכנולוגיים העומדים ברשותו של המבקש. לדוגמה אדם עם לקות ראייה יכול שיבקש כי המידע יסופק לו באמצעות כתב ברייל, אולם נותן השירות יכול לבחור להנגיש עבורו את המידע באמצעות קובץ קולי נגיש, לחילופין אדם עם מוגבלות שמיעה המבקש שמידע אודות זמינות מוצר יודיעו לו באמצעות מסרון, בעוד שנותן השירות יכול לבחור ליידע אותו באמצעות שליחת הודעה בדואר אלקטרוני.

4. את ההתאמות יש לספק בתנאי שההתאמה אינה מהווה נטל כבד מידי. (אינו מהווה שינוי מהותי באופי השירות). כמו כן יש לפעול במסגרת מבחן השכל הישר. (כאשר ההתאמה הנדרשת אינה פוגעת בפרטיות של אדם, או כשהיא אינה מהווה עבירה על החוק).

5. **קיים פטור מהנגשת מידע הנמסר באמצעות פישוט לשוני - במידע המנוסח בלשון משפטית כגון: חוזים, ציטוט מחיקוק, או מידע המנוסח בלשון מקצועית כגון תשריטים אדריכליים ודוחות מדעיים.** גם כאן אין קו ברור בהגדרת מה נכלל בקטגוריית המידע המקצועי והאם כל מידע מקצועי בכלל ראוי שיהיה באמצעות פישוט לשוני שמא ייפגם תוכנו ונאבד את משמעות הדברים.

ה. אכיפה

המפר הוראות החוק ותקנות הנגישות, חשוף לאכיפה מנהלית, פלילית ואזרחית.

3. **אכיפה מנהלית** - אכיפה המתבצעת באמצעות נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, המבצעת חקירת תלונות מצד נפגעים, הוצאת צווי נגישות למפרים, ואף ליטול חלק בתביעות נגד המפרים.

4. **אכיפה פלילית** - כפל קנס, ביטול רשיון עסק, ותביעות נגד נושא משרה בתאגיד.

5. **אכיפה אזרחית** - תביעות פרטיות עד 50,000 ₪ ללא הוכחת נזק שיוגשו על ידי מי שנפגע. תביעות ייצוגיות שיוגשו אף הן על ידי מי שנפגע או באמצעות ארגונים המקדמים זכויות אנשים עם מוגבלות, בכפוף לאישור בית המשפט.

מתן שירות באמצעות טלפון, פקסימיליה, מסרון, דואר, אינטרנט, דואר אלקטרוני, או אמצעי דיגיטלי אחר (תקנה 32)

6. בנוסף על כל ביצוע ההתאמות הנגישות כפי שמפורטו לעיל בסעיף **התאמות נגישות למידע** (תקנה 29) על החייב בביצוע ההתאמות הנגישות לשירות לספק לבקשת אדם עם מוגבלות שירות ומידע על אודות השירות, בהתאם לאמצעים המצויים בידיו של מקבל השירות, של נותן השירות ובהתאם לאופי השירות גם באמצעות אחד מאלה: טלפון, פקסימיליה, מסרון, דואר, דואר אלקטרוני או אמצעי דיגיטלי אחר, והכול בהתאם לאמצעים הנמצאים בידי נותן השירות ובהתאם לאופי השירות (תקנה 32).

7. מידע לציבור שהנגיש החייב בביצוע ההתאמות נגישות באמצעות דפוס עם **דפוס נגיש** או עם **פישוט לשוני**, על נותן השירות לספק/לפרסם גם באמצעות אתר האינטרנט שלו (במידה ויש לו כזה).

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 וגישה 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) פרום ארצי למשפט, מדע וטכנולוגיה - לשכת עורכי הדין.