

מרץ 2020

הברשת עובדים - רקו וסקירה - עו"ד איתן עמרם*

גוף המספק שירות ציבור המעסק 25 עובדים ומעלה חייב למנות **רכז נגישות**. הפרת תקנה זו מהו **עלולה אזרחותית** ותגרור אחריה קנס של 50,000 ש"ח ללא הוכחת נזק (כ-62,000 ש"ח כולל החזימה). גוף המעסק 100 עובדים ומעלה חייב למנות **מומנה תעסוקה**.

א. רקו

חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות תשנ"ח-1998 והתקנות שתוקנו מכוחו, מחייבים גוף המספק שירות ציבור למנות **רכז נגישות**. בנוסף, גוף המעסק 100 עובדים ומעלה חייב למנות **מומנה תעסוקה**, (או בשמות הנרדפים לו למוניה שוויון או אחראי להעסקת אנשים עם מוגבלות וזאת בהתאם לחובה הchallenge עליו מכוח התקנות/ההסכם הקיבוציים/צו החർבה).

במסמך זה אתמקד בהגדרת מהו שירות ציבור? מיהו החייב ביצוע התאמות נגישות? מי הם בעלי התפקידים השונים המוזכרים בחוק ובתקנות? כיצד על נותן השירות להיערך במנתן שירות נגיש, כנדרש בחוק ובתקנות.

התקנות הנגישות לשירות¹ מחייבות את כל נותני השירות לציבור (במgor הממשלתי, המוניציפלי, מלכ"רים, חברות עסקים 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 ציבור ולשירות ציבור. עוד קובע החוק כי אין להפלות אדם עם מוגבלות ואין לפגוע בזכותו לנגישות. את השירות יש לספק לאדם עם מוגבלות באופן שוויוני, ברמת אינטלקט, נוחות ובטיחות כפי שנitin לכל הציבור.

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

ב. מהו שירות ציבור

שירות ציבור הינו אחד מלאה : א) **שירות הנitin לכל הציבור או לחלק בלתי מסויים** ממנו בידי גוף ציבור או במקומות ציבור, ב) **שירות המועד לכל הציבור או לחלק בלתי מסויים** ממנו בתחום הבאים : שירות בריאות, שירותים בידור, שירות חינוך, השכלה, או פנאי, שירות רוחה, שירות ספורט, שירות תיירות, מרבית השירות התחבורת הציבורית, שירות תרבות, שירות(ar) מסחר, שירות דת, שירות אנרגיה, שירות בזק, שירות בנקאות, אשראי, ביטוח פנסיה או כל שירות פיננסי.

ג. מיהו החייב ביצוע התאמות

החייב ביצוע התאמות נגישות לשירות ציבור הוא מי שספק שירות ציבור כמפורט לעיל, לרבות בעל השירות, המחזיק או מפעיל שלו.

התקנות החדשות **חייבות את כל מי שספק שירות לציבור** – לבצע התאמות ושינויים בניהלי העבודה, במבנים ובפלטפורמות השונות בהם ניתן השירות, על מנת שהשירות הנitin יהיה נגיש לאנשים עם מוגבלות על סוגיהם השונים, בצורה שוויונית, ברמת אינטלקט, נוחות ובטיחות כפי שהוא ניתן לכל הציבור.

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

4. ידוע צוות העובדים

1. חובת היידע

על נוטן השירות לידע את צוות העובדים ו/או נוטני השירות כיצד לחתת **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 מוגבלים במישרין או בעקיפין בשימוש בשירות הציבורי בהנאה ממנו. את השירות או המוצר יש לספק בהתאם תנאים הניתנים בד"כ לשאר הציבור.
- יש לדאוג כי השירות יינתן בצורה שוויונית לבולם בסביבה המערבת בתוכה אנשים עם מוגבלות. תוך הקפדה על כבוד האדם וחירותו והגנה על פרטיותו, במסגרת השירותים הניתנים והמיועדים לכל הציבור, תוך ביצוע התאמות הנדרשות בנסיבות העניין.
- שירותיים הניתנים על ידי גוף ציבורי, יש לספקם לאדם עם מוגבלות באיכות הנאותה, בתוך זמן סביר ובמראך סביר מקום מגוריו (בכפוף למסגרת מקורות המימון העיקריים לרשות הגוף הציבורי).
- תוך שמירה על כבודו פרטיותו, מתוך יחס אדיב ומכובד, המאפשר קבלת השירות בעצמות, בבטיחות ובאופן שוויוני. חלק בלתי נפרד מהשירותים הניתנים לכל הציבור, ולא בנפרד מהם (למעט אם הפרדה נחוצה למ顿 השירות באופן אפקטיבי באותה מידת שהוא ניתן לכל הציבור).

2. דרכי ידוע העובדים

- במקומות הנותנים שירות ועסקים 25 עובדים ומעלה : על נוטן השירות לידע את העובדים באמצעות הדפסת חזר המסביר את נושא חובת הנגישות ואיסור אפליה של אנשים עם מוגבלות, או באמצעות חוות דיגיטליים סרטוני הדרכה, מצגות או לומדות.
- במקומות הנותנים שירות ועסקים פחות מ 25 עובדים : נוטן השירות רשאי לידע את העובדים בע"פ.

חובת ידוע העובדים חלה מיום 25 באוקטובר 2014.

הכשרת צוות העובדים

3. הוכחית צוות העובדים

נוסף על ידוע צוות העובדים, על נוטן השירות הציבורי החייב ביצוע התאמות נגישות לשירות להנחות את צוות העובדים שתפקידם לספק את השירות ישיר לציבור, את הממוניים היישרים עליהם וכן את נושא המשרה על פי דין (להלן: "נושא משרה" בפרק זה) שתפקידם לספק שירות לציבור בכל אחד מהנושאים הבאים :

- אודזות סוג מוגבלות השונות וכייזד יש לספק שירות לבעל מוגבלות על פי מוגבלותו.
- אודזות כליל התנהלות נאותים שיש לנוהג כלפי אנשים עם מוגבלות בעת מתן השירות, לרבות דרך ולשון הפניה אליהם.
- אודזות הפעולות שעל נוטן השירות לנקט על מנת לבצע את התאמות הנגישות, לרבות תפעול אמצעי העזר הרלוונטיים ותחזוקתם, מתן שירות עזר או הזמנתם, ותחזוקת ההתאמות אשר בוצעו.

על נווטן השירות הציבורי להבטיח כי בכל שעת מתן השירות הציבורי, יהיו עובדים אשר קבלו הנחיות כאמור לעיל, למעט בשירות ציבורי הנitinו בשעות שאין בהן עובדים במקום מתן השירות.

דרכי השרות העובדים

נווטן שירות ציבורי 25 עובדים (כולל נושאי משרה) ומעלה שתפקידם לספק את השירותים ישירות לציבור, להזדניק את העובדים, את הממוניים היישרים עליהם ואת נושאי המשרה כפי שמפורט ולהסבירים בכל הנושאים הבאים ולפי העניין :

4. התנשות חוויתית

כל עובד שתפקידו לספק שירותים ישירות לציבור, עליו לעבור הדרכה באמצעות התנשות חוויתית.נווטן השירות הציבורי, חייב היה להשלים את הדרכת העובדי באמצעות התנשות חוויתית לא יותר מיום 25 לאוקטובר 2016 (זאת במידה וספק שירותים עוד לפני נכנס החוק לתקופו 25 באוקטובר 2013).

עובדים זמינים שתקופת עבודתם הכוללת אינה עולה על 7 חודשים, אין חובה להדריכם באמצעות התנשות חוויתית.

5. חומר מודפס או באמצעות דיגיטליים

- על נווטן השירות הציבורי להדריך/ לרענן את ידיעות העובדי בנושא הנגשת השירות לאנשים עם מוגבלות באמצעות חומר הדרכה בדף או באמצעות טכנולוגים וזאת לפחות פעם אחת בשנה. (חובת הדרכה 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 בסיכון למועד בו הותקנו אמצעי העזר בעסק.
- את הדרכה הראשונה בשירותי עזר היה צריך לבצע עד ליום 25 לאפריל 2014 (למעט אם ההתקנה בוצעה במועד מאוחר יותר, כי אז יש לבצע את הדרכות או ההכשרות ממש בסיכון למועד התקינה של אמצעי העזר).

7. הדרכת עובד חדש

- עובד חדש או נושא משרה חדש הנוטן שירותים ישירות לציבור, (למעט עובד המספק שירות באופן חד-פעמי), יש להדריכו ולהסבירו עם כניסהו לעבודה.
- את הדרכה יש לקיים לא יותר מ-3 חודשים מיום תחילת עבודתו.
- את הדרכה יש לבצע באמצעות אחת או יותר מהדריכים הבאים : בתנשות חוויתית, באמצעות חומר מודפס או באמצעות דיגיטליים או באמצעות הדרכה פרטנית והכל לפי העניין, בנוסף יש להדריך את העובד ולהסבירו גם באמצעות אחרים, וזאת לא יותר משנה מיום כניסהו לתפקיד.
- עובד חדש או נושא משרה חדש שהודרך והוכשר לפני כניסהו לתפקיד באמצעות אחת או יותר מן הדרכים שלעיל (התנשות חוויתית, חומרים מודפסים או באמצעות דיגיטליים או באמצעות הדרכה פרטנית), יהיה

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

8. תוכנית הדרכה

- על נתן השירות להכין תכנית הדרכה תוך הסתייעות בהנחיות הנציבות שפורסמו תחת סעיף "פרסום מייד לציבור", העוסקות בנושאים שיש להדריך בהם את העובדים בסוגי השירותים הציבוריים השונים.
- תוכנית הדרכה תותאם על ידי נתן השירות ועליו לאשרה בידי המורה לנגישות השירות.
- במידה והנציבות לא פרסמה הנחיות קונקרטיות בנושא מסוים או בנוגע לסוג שירות שספק החיבב בנגישות, אז עליו להכין תוכנית הדרכה לעניין זה, על פי החוקים הנוגעים לעניין.

9. חייב המעסק פחות מ 25 עובדים

נתן השירות הציבורי המעסק פחות מ-25 עובדים שתפקידם לספק את השירות במישרין לציבור, ידריך את העובדים באחת מהדריכים המפורטים להלן, לפי העניין. לשם כך רשאי החייב להסתיע בהנחיות הנציבות העוסקות בנושאים שיש להדריך בהם את העובדים בסוגי השירותים הציבוריים השונים:

- הדרך פרונטלית** - מתן הדרכה פרונטלית, לרבות הדרכה בהפעלת אמצעי עזר או בהספקת שירות עזר שהוא חייב לספק לאנשים עם מוגבלות לפי תקנות אלה.
- חומר מודפס או באמצעותים דיגיטליים** - באמצעותי חומר הדרכה בדף או באמצעותים דיגיטליים.

10. הכשרת עובדים

- חייב בהכשרת עובדים היה צרייך 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 העובדיו באמצעות התנשות חוותית לפי המועדים המפורטים לעיל.

11. נתן שירות שהוא "רשות" המפעיקה 25 עובדים ומעלה

- נתן שירות שהוא רשות המפעיקה 25 עובדים ומעלה שתפקידם לספק שירות במישרין לציבור, יקשר וידריך את כל העובדים בסניפי הרשות בדומה לחייב המעסק יותר מ 25 עובדים (ראה לעיל).
- אולם, על אף האמור לעיל, נתן השירות הציבורי יהיה פטור ממתן הכשרה והדרכה.
- עובדים המספקים שירות באופן חד-פומי, רק במשך מספר שעות בזדמנות ביום אחד בלבד, ובזמן מתן השירות, נוכח במקום יחד אתם עובד נוסף אחד לפחות אשר עבר הכשרה והדרכה כאמור, והמספק שירות דומה - אין חובה להכשירם ולהדריכם כאמור.

12. ניהול יומו הדרכות ומודרכים

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

ז. חיבת 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 אותה מהפעולות הללו:

- להכשיר את עובדי קבלן כוח האדם או את עובדי קבלן השירות לפי העניין, בנושא ידוע העובדים, הנחיות לעובדים והדרכות העובדים כמפורט לעיל.
- להבטיח ש渴בן כוח האדם או קבלן השירות יכשרו את עובדיהם, על פי הוראות הקשורות בנושאים כגון: ידוע העובדים, הנחיות לעובדים והדרכות העובדים כמפורט לעיל.

13. העסקת מתנדבים

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

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

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

כל הנאמר במסמך זה אינו מחייב, אלא מהווה דעתו האישית, המבוססת על חקירותיו והבנתו את לשון החוק, התקנות והפסיקה.

*הכותב הינו עורך דין וטכнолог, בוגר לימודי מחשבים, בעל תואר ראשון ושני במשפטים. מייסד ובעליים במסדר ערכאי דין וגישור - איתן עמרם ושות' מייסד וייר' עמותת "מכון עמרם" לשוויון וקידום זכויות אנשים עם מוגבלות. מייסד וייר' "המרכז למשפט מדע וטכנולוגיה", סגן ממונה מחוז מרכז - לשכת עורכי הדין. ממונה נגיאות וקידום זכויות אנשים עם מוגבלות - לשכת עורכי הדין. יייר' (משותף) פורום ארצי למשפט, מדע וטכנולוגיה - לשכת עורכי הדין.