



## טופס בדיקת נגישות השירות – תקנה 28

### הנחיות לשימוש בטופס

- א. טופס זה כולל רשימת בדיקות (check list) נגישות לשירות. טופס זה הינו טופס חובה.
- ב. הטופס נועד לרכז את עיקרי דרישות התקנות בכדי להקל על בודק הנגישות. הטופס מתייחס לתקנות של השירותים שכולם חייבים בהם (תקנות 9-35, 91-87). הוא אינו כולל התייחסות לתקנות הנוספות החלות על שירותים ספציפיים, כגון בתי מלון, ספריות ומוזיאונים. באחריות של נותן השירות לבדוק את התקיימותן של ההוראות הספציפיות החלות עליו.
- ג. על מנת להבטיח שהשירות נגיש, יש לבדוק במסגרת הבדיקה שאדם עם מוגבלות מקבל את השירות באותו אופן שהציבור הכללי מקבל אותו וכחלק בלתי נפרד מהציבור.
- ד. בטור "תוצאות הבדיקה" יש לציין תקין (V), לא תקין (X), לא רלוונטי (ל.ר).
- ה. **לוח זמנים לבדיקה:**  
 החל מנובמבר 2022 יש לבצע את הבדיקה לפחות אחת ל-5 שנים ממועד סיום ביצוע התאמות הנגישות בשירות.  
 ו. אם החייב הוא רשת (=שני מקומות/סניפים או יותר, בהם ניתן שירות), או רשות ציבורית על הבדיקה התקופתית לקבל אישור של מורשה לנגישות שירות.  
 ז. יש להחזיק את תוצאות הבדיקה ואת אישור מורשה הנגישות (אם נדרש) זמינים לעיון הציבור.

שם החייב בביצוע הבדיקה (לרבות תאגיד):	ת.ז. / ח.פ.:	תחום השירות:	שם המנהל (אם החייב הוא תאגיד):
מספר טלפון:	דוא"ל:	רחוב ומספר בית:	ישוב:
שם מבצע הבדיקה:	ת.ז. / ח.פ.:	מספר טלפון:	דוא"ל:
תפקיד/ מקצוע מבצע הבדיקה:	מספר תעודה (למורשים):	תאריך ביצוע הבדיקה:	חתימת מבצע הבדיקה:

### חלק 1 - התאמת נגישות למקום

שם המקום ו/או הבניין:	רחוב:	מס בית:	ישוב:



טופס בדיקת נגישות השירות – תקנה 28

נושא	מהות הבדיקה	תקנה	תוצאות הבדיקה	פטורים ותנאים
1. מעבר פנוי בין פריטי ריהוט וחפצים כבדים או מקובעים	רוחב מעבר פנוי של לפחות 90 ס"מ. כאשר יש פניה בדרך של יותר מ-30 מעלות, סכום רוחב המעברים (רוחב המעבר לפני הפניה + רוחב המעבר אחרי הפניה) הינו 200 ס"מ לפחות.	15		במסלולי יציאה עם עמדות תשלום (כגון קופות במרכול), רוחב המסלול כמפורט, נדרש רק באחד מעשרת המסלולים הראשונים במקום, ובאחד מכל עשרה מסלולים נוספים, החל מהמסלול ה-11.
2. מעבר פנוי בין פריטי ריהוט וחפצים כבדים או מקובעים	במעברים לא מונחים עצמים העלולים להוות מכשול. אם הונחו, עליהם להיות מסומנים כך: <ul style="list-style-type: none"> <li>אם המכשול בדרך והגובה תחתיו הנו 30 ס"מ מעל הרצפה (גם אם נישא על תומכות כגון ספסל) – יש מסביבו סימן אזהרה או אמצעי הסוגר את החלל שמתחת למכשול בגובה 55 ס"מ לפחות מהרצפה.</li> <li>עצם בדרך נגישה שצמוד לפני הדרך (כגון עציץ או עמוד קטן) – גובהו של העצם 55 ס"מ לפחות, רוחב קדקודו 15 ס"מ לפחות והוא מסומן בניגוד חזותי.</li> <li>אם העצם הוא עמוד העומד בדרך, הוא מסומן בפס זוהר שרוחבו 15 ס"מ שמותקן בגובה 150 ס"מ.</li> </ul>	15	בהר פריט.	
3. שילוט כניסה למקום	כניסה נגישה יש לסמן בסמל הנגישות הבין לאומי. בכניסה שאינה נגישה יש להציב שלט המפנה לכניסה נגישה.	16	בהר פריט.	יש פטור במידה ובחלקו של מקום ציבורי אסורה כניסת אדם ללא מלווה מטעם נותן השירות, על פי דין.
4. שילוט חניה נגישה	מוצב תמרור חניה לנכים. שטח פני החניה מסומן בסמל הנגישות הבין לאומי או ב-X בתוך מלבן. אם החניה הנגישה אינה נראית בבירור מהכניסה לחניון, קיים שילוט מכוון לעברה.	16	בהר פריט.	באתר טבע, אפשר שבמקום ההוראה האמורה יוצג שלט בולט לצד מקום החניה הנגישה עם סמל הנגישות הבינ"ל בגוונים בהם נעשה שימוש ע"י רשות הטבע והגנים או קק"ל, לפי העניין. במקרה זה, אין חובה לצבוע את פני השטח של מקום החניה או לסמנו;



טופס בדיקת נגישות השירות – תקנה 28

נושא	מהות הבדיקה	תקנה	תוצאות הבדיקה	פטורים ותנאים
5. שילוט הכוונה זיהוי של עמדת מודיעין, מעלית, כבש, מדרגות, בתי שימוש (וכן שימוש בסמל מתאים)	מוצבים שלטים מכוונים ומזהים. השלטים ממוקמים על קיר (בנוסף יכולים להיות שלטים מעל הדרך). מרכז המידע שעל כל שלט נמצא בגובה 150 ס"מ; תחתית המידע אינה נמוכה מ-100 ס"מ וקצהו העליון של המידע אינו גבוה מגובה משקוף הדלת. השילוט כולל סמל מתאים (למעט בכבש); גוון האותיות בניגוד חזותי לגוון הרקע וכתוב בגופן פשוט. גודל האותיות: שלט זיהוי על יד דלת: 12 מ"מ לפחות. שלט זיהוי כללי: 22 מ"מ לפחות. שלט הכוונה: 40 מ"מ לפחות.	16	בהר פריט.	פטור במידה ובחלקו של מקום ציבורי אסורה כניסת אדם ללא מלווה מטעם נותן השירות, על פי דין.
6. שילוט למערכות עזר קבועות לשמיעה	סימון של הסמל הבין לאומי לנגישות לאנשים עם מוגבלות שמיעה מוצב בכניסה לאולמות וחדרים בהם מוצבות מערכות עזר קבועות לשמיעה	16	בהר פריט.	פטור במידה ובחלקו של מקום ציבורי אסורה כניסת אדם ללא מלווה מטעם נותן השירות
7. לוח הכוונה בבניין ציבורי חדש	אם קיים, הוא נראה בבירור מהכניסה הראשית, הכתב מודפס בניגוד חזותי לצבע הרקע, וגודל הפונט 25 מ"מ לפחות.	16	בהר פריט.	פטור במידה ובחלקו של מקום ציבורי אסורה כניסת אדם ללא מלווה מטעם נותן השירות
8. שלט מישוש, עם מספר החדר מובלט	חל בבניין ציבורי חדש, בו נמצאים משרדים של משרדי ממשלה, המוסד לביטוח לאומי, רשות מקומית, מוסד תרבות, מוסד לחינוך או השכלה (אך לא מוסד חינוך לפי פרק ז' לחוק), כמו כן, בניין שהוא מקום ציבורי קיים או חדש בו מסופק שירות אירוח (מלון, אכסניה, צימר), בו חמישה חדרים או יותר באותו מפלס (מסדרון). השלט המישושי מוצב בכניסה ממוספרת של כל חדר או על דלת של חדר (אם הדלת סגורה דרך קבע).	16	בהר פריט.	<ul style="list-style-type: none"> <li>פטור אם בבניין ניתן ליווי לאדם עם מוגבלות ראייה לפי בקשתו, לכל חלקי הבניין ובכל עת שהותו במקום.</li> <li>פטור אם הותקן שילוט מישושי לפני כניסת התקנות לתוקף, מההוראות לגבי אופן הצבת ועיצוב השלטים, מידת הבליטה של האותיות וגובהן. אולם, אם הוחלף שילוט זה לאחר כניסת התקנות לתוקף, אין פטור כנ"ל.</li> </ul>



טופס בדיקת נגישות השירות – תקנה 28

נושא	מהות הבדיקה	תקנה	תוצאות הבדיקה	פטורים ותנאים
				פטור אם במקום או בחלקו אסורה כניסת אדם ללא מלווה מטעם נותן השירות, על פי דין [כגון בשב"ס].
9.	מעלית- בניין קיים	17	במעלית עם פיקוד יעדים - קיים הסבר לגבי אופן השימוש במעלית באמצעות שלט עם איורים או מצגת חזותית וקולית. אם נעשה שימוש במצגת, ניתן לאתרה באמצעות סימן מאתר או אות קולי.	בחר פריט.
10.	מעלית- בניין חדש	17	במקום ציבורי חדש או במעלית חדשה, שהותקנה במקום ציבורי קיים, יש כריזה קולית בתא המעלית המציינת את מספר הקומה והשירותים העיקריים בה.	בחר פריט.
11.	עמדת שירות לקבלת שירות בישיבה	18	לפחות עמדה אחת מתוך עשר עמדות שבהן ניתן שירות זהה היא עמדה נגישה: גובה 73-80 ס"מ. רוחב 90 ס"מ. חלל חופשי לברכיים בצד מקבל השירות- 48 סנטימטרים. חלק מחלל חופשי זה יכול להיות חלל חופשי לכפות הרגליים בעומק לפחות 23 סנטימטרים, גובה 23 סנטימטרים ורוחב 65 סנטימטרים. (דבר זה יכול להיות מושג גם באמצעות מדף נשלף). בעמדה קיימת, אם ניתן לשבת באלכסון, אפשר שעומק החלל החופשי לברכיים יהיה 30 ס"מ לפחות.	על עמדה בנויה חלולת הוראות תקנות התכנון והבניה לעניין בניין חדש.
12.	עמדת שירות לקבלת שירות בעמידה	18	אחת מתוך עשר לפחות, שניתן בהן שירות זהה, שאינה בנויה, או שהיא עמדה בנויה עם תוספות, היא עמדה נגישה: גובה 110 ס"מ בעמדה קיימת ו- 105 בחדשה. קיים לוח כתיבה למקרה שאדם עם מוגבלות נדרש לחתום. למקרה שאדם נדרש למלא טפסים, קיים בסמוך מדף (שאינו בעמדה) ושגובהו כמו בעמדה בישיבה או שולחן שמידותיו עבור אדם עם מוגבלות הן כמידות עמדת שירות בישיבה, או עמדת	אין צורך לשלב משטח נמוך או משטח כתיבה אלא אם אין אמצעים אחרים, כאמור. על עמדה בנויה חלולת הוראות תקנות התכנון והבניה לעניין בניין חדש.



טופס בדיקת נגישות השירות – תקנה 28

נושא	מהות הבדיקה	תקנה	תוצאות הבדיקה	פטורים ותנאים
	שירות בישיבה; לא היה אחד מאמצעים אלו זמינים, מותקן מדף נשלף או מתקפל בעמדת השירות בעמידה.			
13. עמדה ללא מחיצה או עם מחיצה חלקית	בעמדה אחת מכל סוג שירות הניתן במקום, קיימת מערכת עזר לשמיעה מסוג לולאת השראה הכוללת מיקרופון חיצוני ואפשרות חיבור לאוזניות.	18	בחר פריט.	פטור בשירות מסחר אשר השטח שניתן בו שירות לציבור הוא פחות מ-150 מטרים רבועים ושהשירות אינו ניתן על ידי רשת או רשות ציבורית.
14. עמדה ללא מחיצה או עם מחיצה חלקית	העמדה מסומנת בסמל הנגישות לאנשים עם מוגבלות שמיעה, בשלט עם ההנחיות להפעלת המערכת כתוב: "לשימוש במערכת עזר לשמיעה יש להעביר את מכשיר השמיעה למצב T".	18	בחר פריט.	
15. עמדה עם מחיצה (עמדה סגורה)	בעמדה אחת לפחות מכל עשר עמדות עם מחיצה בהן ניתן שרות זהה, קיימת מערכת שמע דו כיוונית, הכוללת מיקרופון ורמקול בשני צדי המחיצה + לולאת השראה ואפשרות חיבור לאוזניות, וכן חרך להעברת ניירות, שטרות וכד'.	18	בחר פריט.	פטור בשירות מסחר במקום ציבורי, שאינו שירות הניתן על ידי רשות ציבורית או רשת, אשר השטח שניתן בו שירות לציבור הוא פחות מ-150 מטרים רבועים;
16. עמדת שירות - מכשיר עזר לשמיעה	העמדה מסומנת בסמל הנגישות לאנשים עם מוגבלות שמיעה, כיתוב בשלט שבו הנחיות להפעלת המערכת "לשימוש במערכת עזר לשמיעה יש להעביר את מכשיר השמיעה למצב T".	18	בחר פריט.	
17. עמדת שירות - פתח	השוליים של פתח החציצה בין נותן השירות למקבלו מסומנים בגוונים בניגוד חזותי.	18	בחר פריט.	
18. כסאות בעמדות שירות בישיבה	עשרה אחוזים לפחות מהמושבים המוצעים לציבור מכלל עמדות השירות בישיבה ולא פחות ממושב אחד, הינם מושבים מותאמים, כמפורט בתקנה 23 (ראה טופס זה).	18(ד)	בחר פריט.	
19. שולחנות לשימוש הציבור	5% מהשולחנות הקיימים ולפחות ב 1 הינם בגובה 73-80 ס"מ, עומק חלל ברכיים 48 ס"מ לפחות כולל חלל לכפות רגליים בעומק 23 וגובה 23 ס"מ לכל הפחות; אפשרי גם באמצעות מדף נשלף או	19	בחר פריט.	



טופס בדיקת נגישות השירות – תקנה 28

נושא	מהות הבדיקה	תקנה	תוצאות הבדיקה	פטורים ותנאים
	מתקפל. אם השולחנות חדשים (הוצבו לאחר 25.10.13) כולם נגישים.			
20.	כסאות לצד שולחנות	19	כסאות לשימוש הציבור לצד השולחן – 10% מהם (ולפחות אחד מהם) הינו מושב מותאם כמפורט בתקנה 23 (ראה טופס זה).	בהזר פריט.
21.	שולחנות משרדיים בהם נעשית קבלת קהל ליותר מ 50 אנשים בחודש	19	כמו עמדת שירות בישיבה (שורה 9 בטופס זה).	פטור במקרה של קבלת קהל של 50 איש או פחות לחודש, או קבלת קהל באופן בלתי סדיר.
22.	מדפים לשימוש הציבור	19	במדף אחד לפחות, מתקיימות דרישות עמדת שירות בישיבה (שורה 9 בטופס זה).	בהזר פריט.
23.	מחשב לשימוש הציבור על שולחן או מדף	19	מתקיימות דרישות עמדת שירות בישיבה. מסופק סיוע סביר בהפעלתו.	לא חל בספריות
24.	עמדת מודיעין	20	עמדת מודיעין עונה על כל הדרישות של עמדה נגישה רגילה (כולל מערכת עזר לשמיעה) ומסומנת בסמל הנגישות הבינ"ל. בנוסף, במקום ציבורי חדש או בשירות חדש במקום קיים, עמדת המודיעין ממוקמת במקום שניתן לזהותה בקלות. במידה ובעמדה נמסר מידע לציבור, לרבות בכתב, יימסר המידע בדרכים מותאמות כאמור בתקנה 29.	בהזר פריט.
25.	כריזה קולית (במקומות בהם נעשה שימוש בכריזה קולית)	21	הכריזה הינה בקול ברור ובשפה פשוטה ככל האפשר, וללא צלילי רקע. הכריזה מלווה בחיווי חזותי כגון שלט אלקטרוני או מסך.	פטור מחיווי אלקטרוני בשירותי ספורט, בריכות שחיה, אירועי ספורט במקום פתוח אשר מספר המושבים בו פחות מ-2000; אירוע תרבות חד פעמי במקום פתוח, אשר מספר המושבים בו פחות מ-2500; שירותי הצלה; בשירותים הניתנים בשטח פתוח (כגון שמורות טבע) ניתן להנגיש את הכריזה הקולית בעזרת מסך או שלט אלקטרוני בכניסה,



טופס בדיקת נגישות השירות – תקנה 28

נושא	מהות הבדיקה	תקנה	תוצאות הבדיקה	פטורים ותנאים
				או באמצעות מסרון, לבקשת אדם עם מוגבלות שמיעה.
26.	כריזה חזותית (שלט אלקטרוני או מסך עליו מוקרן מידע מתחלף בקשר לשירות)	22	המסך או השלט מוצב במקום ממנו ניתן לקרוא את הכיתוב בקלות; שני מטרים מחזיתו ומטר מצדדיו קיים שטח פנוי.	בהזר פריט.
27.	כריזה חזותית (שלט אלקטרוני או מסך עליו מוקרן מידע מתחלף בקשר לשירות)	22	המידע ניתן גם באמצעי קולי (לרבות בעל פה), לבקשת אדם עם מוגבלות.	בהזר פריט.
28.	מושבים מותאמים במקומות המתנה	23	קיימים מושבים כמספר עמדות השירות, כאשר 10% לפחות מהם הנם מושבים מותאמים, ולא פחות ממושב מותאם אחד. מושב מותאם הינו מושב יציב, גובה פני המושב (בעת שיושבים עליו) 45-48 ס"מ לפחות, עומק המושב 40-45 ס"מ, והוא בעל ידיות באורך 30 ס"מ שגובהן 18-24 ס"מ מעל המושב;	בהזר פריט.
29.	מקומות המתנה	23	קיימים מקומות המתנה מיוחדים (שטח רצפה פנוי בגודל של 120 ס"מ אורך ו-80 ס"מ רוחב) בשיעור של 4% ממספר עמדות השירות ולפחות מקום אחד.	בהזר פריט.
30.	מושבים לצורך מנוחה	23(ב)	בבניין בו מרחק ההליכה מהכניסה ועד הנקודה המרוחקת ביותר במפלס אחד עולה על 60 מטרים מותקן מושב לצורך מנוחה לשני אנשים לפחות, שאינו מהווה מכשול למעבר הציבור, ושקיים שטח פנוי לפניו של 170 ס"מ.	בהזר פריט.
31.	תאי מדידה והחלפת בגדים	24	אם יש דרך נגישה אל התאים במפלס: בתא אחד לפחות בכל מפלס יש שטח המתאים לסיבוב של כיסא גלגלים (170X130 ס"מ או 150X150 ס"מ).	בהזר פריט.
				פטור אם שטח השימוש על ידי הציבור, כולל תאי ההלבשה, אינו עולה על 120 מ"ר



טופס בדיקת נגישות השירות – תקנה 28

נושא	מהות הבדיקה	תקנה	תוצאות הבדיקה	פטורים ותנאים
	בתא יש כיסא מותאם לפי תקנה 23 (ראה טופס זה). מוצבת מראה שהקצה התחתון אינו גבוה מ-45 ס"מ והקצה העליון אינו נמוך מ-175 ס"מ.			
32.	תאי מדידה המשך	24	בחר פריט.	אם אין דרך נגישה למקום, מוצב בתא, לבקשת אדם עם מוגבלות, מושב מותאם לפי תקנה 23 (ראה טופס זה).
33.	מתלים בתאי מדידה	24	בחר פריט.	צבע המתלים בניגוד חזותי.
34.	מכונות למתן שירות אוטומטי	25	בחר פריט.	חייב בהתאמות נגישות לפי תקנה 25 יבדוק את קיומן וזמינותן של מכונות נגישות, שניתן לרכוש או לייבא אותן באופן סביר. אם אין מכונות נגישות בנמצא, יהיה פטור מביצוע תקנה זו. ההוראה אינה חלה על ברזיות ומתקני שתיה מהם שותים במישרין מהברז.
35.	המשך מכונות למתן שירות אוטומטי		בחר פריט.	אל המכשיר מובילה דרך נגישה וקיים שטח רצפה חופשי לפני המכשיר במידות 120X80 ס"מ לפחות.
36.	המשך מכונות למתן שירות אוטומטי		בחר פריט.	גובה אמצעי ההפעלה: אם ההגעה אל אמצעי ההפעלה מהחזית, 120-65 ס"מ מעל פני הרצפה. אם ההגעה אל אמצעי ההפעלה מהצד ללא מכשול גובהם 140-65 ס"מ מעל הרצפה.
37.	המשך מכונות למתן שירות אוטומטי		בחר פריט.	הצג ואמצעי ההפעלה ממוקמים כך שאדם בכיסא גלגלים או אדם נמוך קומה, שגובה עיניהם 110 ס"מ מפני הרצפה יכלו לזהותם ולהפעילם.
38.	המשך מכונות למתן שירות אוטומטי		בחר פריט.	כשהגישה אל המכונות הינה באמצעות רכב בלבד אין צורך בזיהוי מישושי.





טופס בדיקת נגישות השירות – תקנה 28

נושא	מהות הבדיקה	תקנה	תוצאות הבדיקה	פטורים ותנאים
39. המשך מכונות למתן שירות אוטומטי	אמצעי הפעלה בגוונים של ניגוד חזותי והם מוארים בעוצמה מתאימה		בחר פריט.	
40. המשך מכונות למתן שירות אוטומטי	אמצעי ההפעלה יותקנו כך שהפעלתם תהיה קלה, ביד אחת, תוך הפעלת כוח קטן מ- 22 ניוטון. לצורך הפעלתם לא ידרשו תמרון עדין של האצבעות, אחיזה חזקה, צביטה חזקה, סיבוב חזק של כף היד או לחיצה רצופה.		בחר פריט.	
41. המשך מכונות למתן שירות אוטומטי	הנחיות הפעלה ניתנות בשפה פשוטה, בסמלול ובמידע שמיעתי, לפי העניין.		בחר פריט.	
42. המשך מכונות למתן שירות אוטומטי	אם יש הגבלה בזמן התגובה, הוא אינו פחות מ- 60 שניות		בחר פריט.	בשירותי בנק הגבלת זמן התגובה אינו פחות מ- 45 שניות

חלק 2 - מידע בשירות

נושא	מהות הבדיקה	תקנה	תוצאות הבדיקה	פטורים ותנאים
43. מידע בעל פה (כגון זה הניתן פנים מול פנים או טלפונית)	המידע מסופק, לבקשת אדם עם מוגבלות, תוך התייעצות עמו והפעלת שיקול דעת נותן השירות באשר לסבירות ההתאמה ולחלופות אפשריות, בהתאם לנסיבות המקרה וסוג המידע, באופנים הבאים: <ul style="list-style-type: none"> <li>• בכתב יד</li> <li>• בדפוס או בדפוס נגיש</li> <li>• בסיוע מערכת עזר לשמיעה</li> <li>• באמצעות תרגום לשפת סימנים, או תרגום לשפת סימנים במגע</li> <li>• בשפה הולמת בהתאם למוגבלותו של האדם (כגון שפה פשוטה)</li> <li>• באמצעות אמצעי תקשורת תומכת וחליפית של האדם.</li> </ul> בכל אמצעי סביר אחר	29	בחר פריט.	הדרישה אינה חלה על פרסומות.



טופס בדיקת נגישות השירות – תקנה 28

נושא	מהות הבדיקה	תקנה	תוצאות הבדיקה	פטורים ותנאים
44. מידע כתוב (כגון טפסים, מכתבים, חוברות מידע, עלונים ופרסומים הניתנים לכלל הציבור או לאדם ספציפי)	<ul style="list-style-type: none"> <li>המידע מסופק, לבקשת אדם עם מוגבלות, באופנים הבאים: <ul style="list-style-type: none"> <li>בדפוס נגיש (עם וללא פישוט לשוני)</li> <li>בקובץ קול (עם וללא פישוט לשוני), בקובץ דיגיטלי הניתן להקראה באמצעות תכנת הקראה או המרה לברייל</li> <li>בהקראה</li> <li>בכתב ברייל</li> <li>בכל אמצעי סביר אחר</li> </ul> </li> </ul>		בחר פריט.	<ul style="list-style-type: none"> <li>הדרישה אינה חלה על פרסומות.</li> <li>הדרישה לדפוס נגיש תוך שימוש בפישוט לשוני ולקובץ קול תוך שימוש בפישוט לשוני, אינה חלה על מידע המנוסח בלשון משפטית כגון חוזים וחיקוקים, או לשון מקצועית כגון דוחות מדעיים ותשריטים אדריכליים.</li> <li>הקראה של יותר משלושה עמודים תסופק תוך שבוע.</li> <li>קובץ קול, קובץ דיגיטלי וכתב ברייל יסופקו לא יאוחר מ-3 שבועות מיום הגשת הבקשה.</li> </ul>
45. מסירת מידע באמצעי תקשורת נוספים	בנוסף על הנ"ל, מידע מסופק לבקשת אדם עם מוגבלות גם באמצעות טלפון, פקסימיליה, מסרון, דואר, דוא"ל או כל אמצעי דיגיטלי אחר.	32	בחר פריט.	
46. מערכת ניתוב שיחות טלפון	המידע ניתן בשפה פשוטה ובקצב איטי, ללא מוסיקת רקע, או שקיימת הפניה למוקדן, עם תחילת מסירת המידע המוקלט.	33	בחר פריט.	לפי האמצעים המצויים בידו של נותן השירות ובהתאם לאופי השירות.
47. פרסום התאמות הנגישות	מתבצע בדרכי הפרסום הרגילות של השירות, ולבקשת אדם עם מוגבלות, באופן נגיש כמפורט בתקנה 29.	34	בחר פריט.	
48. שירותי אינטרנט	אתרי אינטרנט, דפי אינטרנט, אפליקציות או מסמכים המועברים באמצעות האינטרנט, המספקים שירות או מידע אודות השירות, נבדקו ועומדים ברמה AA של תקן ישראלי 5568 המבוסס על <a href="#">Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2.0)</a> לרשותכם טופס בדיקת נגישות לאינטרנט באתר הנציבות	35	בחר פריט.	אם התאמת נגישות בלתי אפשרית לביצוע בשל מגבלה טכנולוגית ניתן לקבל פטור, באישור של מורשה נגישות שירות, על סמך חוות דעת של איש מקצוע בתחום.



טופס בדיקת נגישות השירות – תקנה 28  
חלק 3 - התאמת נהלים הליכים ונהגים

נושא	מהות הבדיקה	תקנה	תוצאות הבדיקה	פטורים ותנאים
49. התאמות בנהלי, נוהגי והליכי השירות	נהלים, הליכים ונוהגי השירות בכל המקומות בהם ניתן השירות אינם מונעים מאדם עם מוגבלות לקבל שירות באופן שוויוני, מכובד, בטיחותי ועצמאי. אלה יכולים לבוא לידי ביטוי ב: נהלים כתובים, פרוצדורות מוסדרות למתן השירות, ונוהגים לא פורמליים.	9	בחר פריט.	
50. חיית שירות	נהלי השירות אינם מונעים מתן אפשרות לאדם לקבל שירות תוך הסתייעות בחיית שירות.	10 (א, ג)	בחר פריט.	<ul style="list-style-type: none"> <li>פטור אם על פי דין קיים איסור על כניסת חיות שירות למקום מתן השירות</li> <li>חיית שירות שאינה כלב – רשאי נותן השירות לדרוש הצגת תעודה או סימן המעידים שהחיה היא חיית שירות.</li> </ul>
51. מלווה	נהלי השירות מאפשרים הסתייעות של אדם עם מוגבלות במלווה.	11	בחר פריט.	
52. פינוי וחילוץ	קיים נוהל או הליך בשירות לפינוי וחילוץ של אנשים עם מוגבלות, במהירות, בנוחות ובבטיחות, תוך שמירה על כבוד האדם.	12	בחר פריט.	הנוהל מותאם לפי הדינים העוסקים בפינוי ותוך התחשבות בהוראות הטכניות במידה ופרסם הנציב (באתר הנציבות).
53. מתן שירות ללא המתנה בתור, וקביעת תור לבקשת אדם	קיים נוהל לפיו אחראי למתן שירות מספק שירות ללא המתנה בתור, לבקשת אדם עם מוגבלות נפשית או שכלית או מלווה. ניתן לדרוש מאדם עם מוגבלות הצגת תעודת נכה בה מצוינת זכאותו לקבלת שירות ללא המתנה בתור.	13	בחר פריט.	
54. מתן שירות ללא המתנה בתור וקביעת תור לבקשת אדם- המשך	קיים נוהל לפיו מועד מתן שירות לאדם עם מוגבלות, הנקבע מראש, ייקבע תוך התחשבות בבקשה של האדם. אדם עם מוגבלות שזכאי לפטור מהמתנה בתור והזמין תור מראש, יקבל את השירות במועד שנקבע לו.	13	בחר פריט.	<ul style="list-style-type: none"> <li>לא כולל תור בו ההמתנה היא במכונית (תחנת דלק, כניסה לאתרים).</li> </ul>



### טופס בדיקת נגישות השירות – תקנה 28

נושא	מהות הבדיקה	תקנה	תוצאות הבדיקה	פטורים ותנאים
55. פטור מתשלום למלווה של אדם עם מוגבלות במקומות ציבוריים מסוימים	קיים נוהל לפיו אין לגבות תשלום ממלווה של אדם עם מוגבלות עבור כניסה למקום ציבורי בו ניתן שירות. <b>הנוהל יכול לקבוע דרישה</b> מאדם עם מוגבלות להציג תעודת נכה בה מצוינת זכאותו להתאמה זו.	14	בחר פריט.	כאשר הכניסה למקום כרוכה במתן שירות אישי למלווה, כגון הקצאת מושב, חדר, מקום או שירות.
56. מלווה מטעם נותן השירות	אדם עם מוגבלות יכול, זמן סביר מראש, לבקש סיוע של מלווה בהתמצאות במקום ובהגעה לחלקים שונים בו.	30	בחר פריט.	חל רק על גופים ציבוריים, כהגדרתם בתקנות ובחוק, המספקים שירות במקום ציבורי בו יותר מקומה אחת, ומספר החדרים שבהם ניתן שירות לציבור עולה על עשרה. (על מלונות חלות הוראות שונות)
57. סיוע במילוי טפסים	מסופק על פי בקשת אדם עם מוגבלות אשר אינו יכול לכתוב או להקליד (לפי העניין).	31	בחר פריט.	

### חלק 4 – הדרכת עובדים ורכז נגישות

נושא	מהות הבדיקה	תקנה	תוצאות הבדיקה	פטורים ותנאים
58. יידוע צוות העובדים בחובות על פי החוק	יודעו כל העובדים בחובות על פי החוק- איסור אפליה וחובת ביצוע התאמות. היידוע יתבצע בדפוס או באמצעים דיגיטליים.	87	בחר פריט.	מקום המעסיק פחות מ-25 עובדים יכול ליידע בעל פה.
59. הדרכת עובדים ומנהלים	הודרכו כל העובדים הנותנים שירות במישרין לציבור והמנהלים הישירים שלהם (כולל עובדי קבלן ומתנדבים). ההדרכה כוללת מידע באשר לסוגי המוגבלויות, כללי התנהגות נאותים כלפי אנשים עם מוגבלות, ההתאמות הנדרשות, ומועברת באמצעות התנסות חווייתית בדפוס או באמצעים דיגיטליים..	88 89 90	בחר פריט.	<ul style="list-style-type: none"> <li>המעסיק פחות מ-25 עובדים אינו חייב להעביר התנסות חווייתית ואינו חייב באישור מורשה לנגישות שירות.</li> </ul>



טופס בדיקת נגישות השירות – תקנה 28

נושא	מהות הבדיקה	תקנה	תוצאות הבדיקה	פטורים ותנאים
				<ul style="list-style-type: none"> <li>אין חובת בהתנסות חווייתית במקרה של עובד זמני שעבד פחות משבעה חודשים.</li> <li>עובד שכבר עבר התנסות חווייתית במקום עבודה דומה, אין חובה שיעבור אותה שוב.</li> <li>מתנדבים אינם חייבים לעבור סדנא חווייתית אם נמצא עימם באופן קבוע עובד שעבר סדנא זו.</li> </ul>
60.	תכנית הדרכה	89	קיימת תכנית הדרכה המאושרת על ידי מורשה לנגישות שירות.	בחר פריט.
61.	תיעוד	89	נערך רישום של העובדים אשר עברו את ההכשרה, ומועדה.	בחר פריט.
62.	הדרכת עובדים חדשים	89	עובדים חדשים מוכשרים עם תחילת עבודתם. תוך 3 חודשים מיום תחילת עבודתם, בלפחות אחת מהדרכים (סדנא, או הדרכה פרטנית וכו') ואח"כ ישלימו את שאר סוגי ההדרכה.	בחר פריט.
63.	הדרכה לגבי אמצעי עזר		עובדים האחראים להפעלת אמצעי עזר קיבלו הדרכה פרטנית בדבר הפעלת אמצעי עזר. בסמוך למועד התקנתם או לכניסה לתפקיד של העובד.	בחר פריט.
64.	רכז נגישות	91	קיים בשירות המעסיק יותר מ-25 עובדים. הרכז הוא עובד של נותן השירות. הרכז שמונה הוא בעל ניסיון מעשי של שנה לפחות בתחום הנגישות לאנשים עם מוגבלות או שעבר הדרכה והכשרה.	בחר פריט.



טופס בדיקת נגישות השירות – תקנה 28

פטורים ותנאים	תוצאות הבדיקה	תקנה	מהות הבדיקה	נושא	
עד 25.10.16 הרכז יכול להיות אדם שאינו בעל הכשרה או ניסיון בתחום.					
	בחר פריט.	91	יועץ ומדריך את החייב בדבר חובותיו.	תפקיד הרכז	.65
	בחר פריט.	91	שמו ודרכי הפניה אל הרכז מפורסמים לציבור. תפקיד הרכז למסור מידע לציבור על התאמות הנגישות בשירות ובמקום של העסק.	פרסום פרטי הרכז	.66
	בחר פריט.	91	מתעדכן אחת לשנה לכל הפחות בחידושים בתחום על סמך פרסומי הנציבות.	עדכון הרכז	.67