

שם הנוהל: הנגשה לאנשים בעלי מוגבלות

1. **מטרת הנוהל**
- לתאר את מחויבות התאגיד והפעולות המבוצעות להנגשת השירות והתשתיות בתאגיד מעיינות הדרום.
2. **הגדרות**
- 2.1 החברה/התאגיד - תאגיד מעיינות הדרום בע"מ
2.2 עובדים נותני שירות - עובדים המספקים שירות לציבור במישרין והבאים במגע עם הציבור פנים אל פנים או באמצעי שירות אחרים כגון טלפון או אתר האינטרנט.
3. **תוכן הנוהל כללי**
- 3.1 תאגיד מעיינות הדרום מחויב לפעול בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות תשנ"ח, 1988 ותקנותיו.
- 3.2 תאגיד מעיינות הדרום מחויב להתאים את הסביבה במשרדי שירות הלקוחות (מוקד פרונטלי וטלפוני) ליכולות של הלקוח על מנת שיוכל לצרוך שירות.
- רכז נגישות**
- 3.3 בתאגיד מעיינות הדרום מונה רכז נגישות: מנהל תפעול דימונה – אסף שני.
- 3.4 תאגיד מעיינות הדרום יביא לידיעת הציבור ולידיעת העובדים את שמו של רכז הנגישות שמינה, מקום משרדו ודרכי הפניה אליו.
- 3.5 **תפקידי רכז הנגישות:**
- 3.5.1 ימסור מידע לציבור על אודות נגישותו של השירות הציבורי או המקום שבו הוא ניתן, על התאמות הנגישות שבוצעו בשירות ובמקום, על אמצעי עזר ושירותי עזר שניתן לקבל בשירות לפי בקשה, ועל התאמות נגישות חלופיות.
- 3.5.2 ייתן ייעוץ והדרכה בדבר חובותיו של השירות הציבורי, לפי פרק הנגישות בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.
- הדרכות עובדים**
- 3.6 תאגיד מעיינות הדרום ידריך את כל עובדיו בנושא נגישות.

- 3.7. כל עובדי התאגיד יודעו בדבר איסור ההפליה של אנשים עם מוגבלות בשל מוגבלותם, חובת מתן שירות שוויוני ומכיל ועיקרי החוק והתקנות. בנוסף, יש ליידעם בדבר חובות הנגישות הספציפיות החלות על נותן השירות.
- 3.8. הדרכת עובדים המעניקים שירות באופן ישיר, תכלול את שלושת המרכיבים הבאים:
- 3.8.1. סדנאות נגישות הכוללות מרכיבים חווייתיים והתנסותיים.
 - 3.8.2. הכשרה פרטנית לביצוע פעולות הדורשות תפעול של אמצעי עזר ו/או שירותי עזר והפקה של מסמכים נגישים.
 - 3.8.3. הדרכה באמצעות חומרים כתובים וכן באמצעים דיגיטליים (כגון לומדות או סרטי וידאו).
- 3.8.3.1. ההדרכה תכלול, בעיקר חלקים העוסקים במידע כגון הוראות החוק, מידע על אנשים עם מוגבלות או מידע על נהלי נגישות בארגון.
- 3.8.3.2. הדרכה זו תינתן באופן שנתי.
- 3.9. הדרכת עובדים המעניקים שיחתי מיקור - חוץ outsourcing בתאגיד:
- 3.9.1. יש ליידע את החברות המעניקות שירותי מיקור חוץ לחברה בנושא שירות לקוחות נגיש. לדוגמא, מוקד מגער המעניק שירות טלפוני עבור פניות תושבים.
 - 3.9.2. יש לוודא כי החברות מקיימות את לשון החוק. כלומר, בחברה פועל רכז נגישות, נציגיה מודעים לחוק וקיימת תוכנית הדרכה לעובדים עפ"י דרישות התקנות ובהתאם לאחות הזמנים הקבועים בחוק.

פינוי בחירום עבוד אנשים עם מוגבלות

- 3.10. יש להבטיח שפינויים של אנשים עם מוגבלות ייעשה במהירות, בנוחות ובבטיחות ותוך שמירה על כבודו של האדם.
- 3.10.1. יש להבטיח כי קיים נוהל מסודר בשעת חירום לפינויים של אנשים עם מוגבלויות.
 - 3.10.2. יש להבטיח כי קיים מרחב מוגן "נגיש" לאנשים עם מוגבלויות העומד בכללים המפורטים במסמך ישים 6.

פינוי אנשים עם מוגבלות בעת אירוע שריפה

- 3.11. יש להבטיח שפינויים של אנשים עם מוגבלות ייעשה במהירות, בנוחות ובבטיחות ותוך שמירה על כבודו של האדם
- 3.11.1. יש להבטיח כי קיים נוהל מסודר בשעת שריפה לפינויים של אנשים עם מוגבלויות.
 - 3.11.2. יש להבטיח כי קיים מרחב מוגן "נגיש" לאנשים עם מוגבלויות העומד בכללים המפורטים במסמך ישים 5

נגישות שירות

שירותי אינטרנט באתר התאגיד

- 3.12. אתר האינטרנט של התאגיד יהיה נגיש עפ"י תקן ישראלי 5568.
3.12.1. יש ליידע את כלל החברות המעניקות שירותים לאתר האינטרנט על החובה כי כלל האתרים מחויבים להיות נגישים עפ"י תקן ישראלי 5568.

"חייית שירות"

- 3.13. הנחיות למתן שירות לאנשים עם מוגבלות ובעיקר עיוורים המסתייעים בחייית שירות כגון כלב נחייה:
3.13.1. הלקוח זכאי להיכנס עם חייית השרות.
3.13.2. נציגי התאגיד, רשאים לבקש הצגת תעודה או סימן המעיד על היות בעל החיים "חייית שירות".
3.13.3. השטח הפנוי לכלב נחייה הינו 110*60 ס"מ מתחת לכיסא או לצידו של הלקוח.
3.13.4. אין ללטף את כלב הנחיה ללא רשות.

פטור מהמתנה בתור לאנשים בעלי מוגבלויות

- 3.14. תעודת נכה סל הביטוח הקיומי, מזכה את האוחז בה לפטור מהמתנה בתורים (ראה דוגמא לתעודה בנספח 1).
3.15. הנחיות למתן שירות לאנשים עם מוגבלות הנושאים תעודת נכה:
3.15.1. עפ"י החוק ניתן לדרוש הצגת תעודת נכה. אך המלצתנו אינה לדרוש את הצגתה במידה ונציג התאגיד קיבל בקשה לאי עמידה בתור.
3.15.2. נציג התאגיד ילווה את האדם עם המוגבלות לעמדה הנגישה הפנויה, בכדי שלא ימתין בתור.
3.15.3. במידה והעמדה הנגישה תפוסה, יכוונו לעמדה אחרת שפנויה. יש להמתין עם האדם עם המוגבלות עד שנותן השירות התפנה ולוודא כי השירות אכן סופק.
3.15.4. יש להדגיש כי תעודת נכה לפטור מעמידה בתור "ניתנת גם לאנשים עם מוגבלויות "בלתי נראות" כגון: אוטיסטים, נכים נפשית ובעלי פיגור שכלי.

מוקד טלפוני

- 3.16. תאגיד מעיינות הדרום יפעל להנגשת השירות הטלפוני כדלהלן:
3.16.1. הקלטה, בשפה פשוטה ובקצב איטי.
3.16.2. הקלטה בלא מוסיקת רקע.
3.16.3. ההקלטה תושמע עם תחילת מסירת המידע המוקלט ובכל השפות שניתן בהן המידע לכלל הציבור.

התאמות נגישות למידע

- 3.17. תאגיד מעיינות הדרום יפעל בהתאם לתקנת "התאמות נגישות למידע", בתקנות נגישות השירות לאנשים עם מוגבלויות, לפיכך יוכל תושב עפ"י חוק לבקש התאמות פרטניות למידע עבור טפסים, חוזים, מידע, חשבונות ועוד.
- 3.17.1. להלן הכללים הנדרשים להנגשת המידע:
- 3.17.1.1. מתן מידע בדפוס, כתב יד, כתיבה במחשב.
 - 3.17.1.2. דפוס נגיש: בפונט פשוט וקל לקריאה ובאותיות גדולות. מסמך בדפוס נגיש יודפס על גבי ניירות שאינם מבריקים, ללא תמונות רקע ובצבע טקסט בולט יחסית לצבע הנייר.
 - 3.17.1.3. קובץ קול: מתן מידע בקובץ קול שניתן להשמעה באמצעות תוכנת קול שבידי מקבל השירות שהוא אדם עם מוגבלות או באמצעות האינטרנט, בתוך זמן סביר לפי העניין, אך לא יאוחר משלושה שבועות לאחר הגשת הבקשה.
 - 3.17.1.4. קובץ הניתן להקראה באמצעות תוכנת הקראה או ניתן להמרה לברייל באמצעות מדפסת או צג ברייל. זמן מסיר ה עד 4 שבועות.
 - 3.17.1.5. באמצעות הקראה מיד עם הגשת הבקשה. היה המידע כתוב על גבי יותר מ 4 עמודים זמן אספקה בתיאום מראש ועד 4 ש בועות.
 - 3.17.1.6. כתב ברייל: באמצעות כתב ברייל, זמן אספקה בתיאום מ ראש ועד 4 שבועות.
 - 3.17.1.7. מערכת עזר קבועה או ניידת לשמיעה או מערכת להגברת שמע אישית שבה נעזר האדם עם המוגבלות.
 - 3.17.1.8. שפת הסימנים באמצעות שיחת תרגום לשפת הסימנים, על ידי אדם המיומן בשפת הסימנים, באחת השפות הרשמיות שחבר בה האדם עם המוגבלות, למעט אנגלית.
 - 3.17.1.9. באמצעות כל אמצעי עזר או שיחת עזר שבו נעזר האדם עם המוגבלות דרך קבע, בסיוע של אדם המלווה אותו ומסייע לו דרך קבע בתקשורת.
 - 3.17.1.10. לאדם המסתייע באמצעי תקשורת תומכת וחליפית אישיים, יינתנו שירות או מידע על אודות השירות תוך הסתייעות באמצעים כאמור, לרבות תוך הסתייעות באדם המלווה אותו ומסייע לו דרך קבע בתקשורת.
- 3.17.2. ניתן פטור לארגון מהצורך בביצוע של "פישוט לשוני בעיצוב ברור ובתמלול לפי העניין", עבור חוזים וטפסים בעל היבט משפטי והווי.
- 3.17.3. רכז נגישות או מי מטעמו יכינו מראש רשימת ספקים עבור תרגום שפת הסימנים ועבור כתב בריל.

3.18. יש לפרסם את הנהלים להתאמות נגישות למידע במוקדי שירות הלקוחות הטלפוני והפרונטלי שקיימים בחברה.

3.19. יש לפרסם באתר האינטרנט תחת "לשונית נגישות" בדבר מחויבות החברה לנושא, ראה נוסח מומלץ בנספח 2.

נגישות תשתיות

3.20. שילוט

3.20.1. בתאגיד מעיינות הדרום יותקן שלט המציין כי במקום קיימים אמצעים בנושא נגישות לדוגמא:

3.20.1.1. שלט המציין שירות נגיש לכבדי שמיעה, כבדי ראייה, לנעזרים בכיסא גלגלים ועוד.

3.20.1.2. התאגיד יתדרך את הצוות/השומר במתן שיחת נגיש, ראה פרק הנחיות לעובדים.

3.21. רכישת אביזרים

3.21.1. תאגיד מעיינות הדרום יצטייד באביזרים עבור אנשים עם מוגבלויות במשרדי שירות הלקוחות, כדלהלן:

3.21.1.1. זכוכית מגדלת עבור כבדי ראייה ואנשים מבוגרים לצורך קריאת הטפסים השונים.

3.21.1.2. לולאת השראה ניידת: על מנת לאפשר ללקוח עם מגבלת שמיעה לשמוע ולהבין את דברי נותן השירות, תוך סינון רעשי הרקע וההפרעות האקוסטיות.

3.22. ריהוט נגיש

3.22.1. במשרדי שירות הלקוחות יוצב ריהוט נגיש להלן:

3.22.1.1. שולחן נגיש: יש להציב בשירות הלקוחות שולחן נגיש. שולחן שיאפשר כניסה נוחה של כיסא גלגלים מתחת.

3.22.1.2. כיסא נגיש: כיסאות נגישים בעמדות ובאזור ההמתנה.

3.23. עמדה נגישה

3.23.1. במרכזי שירות הלקוחות של התאגיד תוקם עמדה נגישה שתכלול:

3.23.1.1. מידות העמדה.

3.23.1.2. כיסא נגיש

3.23.1.3. שולחן נגיש

- 3.23.1.4. דרך נגישה המובילה לחדר/עמדה. הדרך הנגישה תהיה ברוחב של 20 ס"מ לפחות ופנויה ממכשולים כגון: שולחנות, עציצים וכד.
3.23.1.5. לולאת השראה וזכוכית מגדלת מוצבים במקום.
3.23.2. שלט עמדה נגישה שיתלה מעל העמדה או בצדה.

3.24. שירותים נגישים

בתאי שירותי הנכים במשרדי שירות לקוחות והגישה אליהם יותאמו לתקנות גודל התא ומבנהו, דלת התא ואופן פתיחתה, מאחזי יד, כיורי רחצה שמתחתם משטח פנוי המאפשר גישה עם כיסא גלגלים.

3.25. חניית נכים

במשרדי שירות הלקוחות, קיימות חניות נכים תקינות.

3.26. ספר נהלים והנחיות:

יש להציב במרכזי שירות הלקוחות ספר נהלים והנחיות לעובדים למתן שירות לאנשים עם מוגבלויות בהתאם למפורט כדלהלן.

הנחיות לעובדים בעניין מתן שירות נגיש

3.27. נהלים למתן שירות נגיש לאנשים בעלי מוגבלויות:

- 3.27.1. לקוח עם מוגבלות הוא לקוח ככל לקוח אחר.
- 3.27.2. לקוח עם מוגבלות אינו מצפה ליחס מיוחד, אלא להתחשבות בצרכיו.
- 3.27.3. ישנם מקרים בהם המוגבלות נראית לעין וישנם מקרים בהם המוגבלות סמויה.
- 3.27.4. הצע באדיבות עזרה ללקוח עם מוגבלות. דבר לאט וברור.
- 3.27.5. אל תכפה את עזרתך. המתן עד שהלקוח ינחה אותך. במידה והלקוח זקוק לעזרה, המתן עד שיסביר לך את סוג העזרה לה הוא זקוק.
- 3.27.6. אל תצא מנקודת הנחה, כי אתה תדע יותר טוב מה נדרש עבורו.
- 3.27.7. הקשב לכל בקשה של הלקוח והשתדל להיענות לה ככל האפשר.
- 3.27.8. לקוח עם מוגבלות מגיע לעיתים עם מלווה. דבר תמיד אליו ולא אל המלווה.
- 3.27.9. העזרים הם חלק מהמרחב האישי של הלקוח. אל תיגע, תישען או תזיז אותם ללא רשות.
- 3.27.10. העזרים הנפוצים הינם: כסאות גלגלים, הליכונים, קביים וכלבי נחיה.
- 3.27.10.1. במידה והעזרים מפריעים במעבר, הפנה את תשומת לנך.

3.28. כללי ההתנהגות ומתן שירות עונד עיוורים וכבדי ראייה:

- 3.28.1. הכניסה לכלבי נחיה מותרת תמיד. כלב הנחיה משמש כעיניו של האדם.
- 3.28.2. שאל את הלקוח אם הוא צריך עזרה, אל תיגע בלקוח ללא רשות.
- 3.28.3. שאל את הלקוח האם הוא מעוניין בליווי, שאל את הלקוח לגבי העדפתו על צורת הליווי.

- 3.28.4 כאשר הלקוח זקוק לעזרתך בליווי, זכור לא לדבר עם תנועות ידיים ורמיזות.
- 3.28.5 תאר ללקוח את הדרך, כגון: לפניך שתי מדרגות, כעת פונים ימינה.
- 3.28.6 כאשר אתה מלווה לקוח עם מקל, אל תאחז במקל. במידה והמקל מפריע במעבר הפנה את תשומת ליבו.
- 3.28.7 כוון את ידו של הלקוח למסעד הכיסא, תוך כדי הסבר, על מגת שיוכל לכוון את עצמו.
- 3.28.8 הצע ללקוח להקריא עבורו את הטפסים.
- 3.28.9 הקפד לתקשר עם הלקוח אמור לו כל הזמן מה אתה עושה בהתייחס לקשור אליו כדי שידע מה קורה סביבם.
- 3.28.10 אל תלטף את כלב הנחיה ללא רשות.
- 3.28.11 הצע ללקוח ללוותו בדרכו ליציאה.

3.29 כללי התנהגות לנותן שירות לאנשים חרשים וכבדי שמיעה:

- 3.29.1 הצע ללקוח לשבת במקום שקט ומואר ככל שניתן, על מנת לצמצם את כמות הרעשים ולאפשר תאורה נוחה לקריאת שפתיים.
- 3.29.2 דבר אל הלקוח כשפניך גלויות, אל תוריד/ תסתיר את פניך במהלך השיחה. כבד שמיעה נעזר בקריאת שפתיים.
- 3.29.3 דבר לאט ובחר ואל תשתמש במימיקות מוגזמות.
- 3.29.4 הקפד כי פניך יהיו תמיד באור.
- 3.29.5 אל תצעק, הצעקות אינן ברורות ואף גורמות לכאב עקב מכשיר השמיעה. ניתן לכתוב בכתב יד על פנקס/דף.
- 3.29.6 דבר תמיד אל הלקוח ולא אל המלווה.
- 3.29.7 אל תנסה לדבר עם ידיך בהגזמה, שפת הסימנים היא שפה בפני עצמה.
- 3.29.8 אם אתה מתקשה להבין את הדיבור של לקוח חרש או כבד שמיעה, אמור לו, אל תעמיד פנים שהבנת. בקש שיחזור על דבריו.

3.30 כללי התנהגות ומתן שירות לאנשים בעלי מוגבלות בדיבור (גמגום ודיבור איטי):

- 3.30.1 היה סבלני, חשוב לנהוג בסבלנות מאחר ויש אנשים שלוקח להם יותר זמן להתבטא.
- 3.30.2 תן ללקוח זמן הקשב לו.
- 3.30.3 בקש מהלקוח לחזור על דבריו, אל תתבייש לבקש מאנשים בעלי צורות תקשורת שונות לחזור על דבריהם, הם רגילים לכך ואינם נבוכים מבקשה זו.
- 3.30.4 כדי למנוע אי הבנות, וודא עם הלקוח כי הבנת אותו כראוי.
- 3.30.5 הימנע מלהניח הנחות לגבי הלקוח, מלחשוב בשמו, לסיים עבורו משפטים ולררז אותו.

3.31 כללי התנהגות ונותן שירות לאנשים עם כיסא גלגלים ומוגבלות פיזית(כגון קביים, הליכון

ועוד):

- 3.31.1 פתח לו את הדלת והחזק אותה פתוחה עד שיכנס.

- 3.31.2. וודא מעבר פנוי מבחינת רוחב ומכשולים בדרך אל השולחן.
- 3.31.3. במידה ומדובר באדם עם מוגבלות בהליכה, הצע להביא כיסא עם ידיות.
- 3.31.4. הצע לתמוך בכיסא בעת תהליך הישיבה של אדם עם מוגבלות הליכה.
- 3.31.5. הקפד לבחור לאדם עם כיסא גלגלים, שולחן פתוח שיאפשר לרגליו להיכנס מתחתיו.
- 3.31.6. השתדל לבחור שולחן שהגישה אליו הינה עם מעברים רחבים, על מנת למנוע מצב שנדרש לבקש מכל היושבים בדרך לקום ולפנות מעבר.
- 3.31.7. הזז את הכיסא המיותר לפני הגעת כיסא הגלגלים.

חוזים והתקשרויות עבור נכסים חדשים

- 3.32. לכלל החוזים והתקשרויות החדשים שעורך התאגיד יש להוסיף את הסעיפים הבאים:
 - 3.32.1. המבנה יהיה עם חניות צמודות ובקרבה לחנייה ציבורית לקהל ובעל נגישות טובה לעורקי תחבורה ולתחבורה ציבורית.
 - 3.32.2. המבנה יהיה בעל נגישות מלאה לאנשים עם מוגבלויות.
 - 3.32.3. המבנה מאפשר את מתן השירותים נושא ההסכם עבור אנשים עם מוגבלויות, כולל אישור מורשה נגישות על עמידת המבנה בדרישות תקנות שיווין זכויות לאנשים עם מוגבלות.

אירועים ונכסים

- 3.33. בקיום אירוע הפתוח לכלל הציבור או לחילופין לעובדי המשרד המתקיימים מעת לעת במשרד, יפורסמו הסדרי הנגישות באתר האינטרנט ובעלוני המידע, עבור המופעים המתקיימים. יש לוודא כי כלל האירוע יתקיים במקום נגיש ועפ"י כללי הנגישות המחייבים.

מקומות חנייה לעובדים המוגבלים בניידות

- 3.34. להלן הכללים בדבר הסדרת מקומות חנייה עבור נכים שהינם עובדי המשרד עפ"י תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (עדיפות במקומות חניה במקום העמדה/ תשס"ב - 2001 :
 - 3.34.1. יש להקצות מקום חניה נגיש לשימוש הבלעדי של אותו עובד בזמן עבודתו.
 - 3.34.2. זכותו של עובד עם מוגבלות בניידות לחניית נכים, אינה תלויה במעמדו או בתפקידו במקום העמדה.
 - 3.34.3. מקום חניה נגיש יוגדר עפ"י הכללים הבאים:
 - 3.34.3.1. מקום חניה ממוקם קרוב, ככל האפשר, לכניסה הנגישה למקום העבודה.
 - 3.34.3.2. מיקומו מאפשר לעובד עם מוגבלות בניידות להגיע באופן עצמאי, מכובד ובטיחותי למקום העבודה ולחזור ממנו בהתחשב במוגבלותו.
 - 3.34.3.3. יש לסמן, לשלט (כולל הצבת תמרור ג-43) את מקום החנייה עפ"י התקנות.

העסקת אגשים עם מוגבלויות בחברה

- 3.35. צו הרחבה מחייב מעסיקים לקלוט עובדים עם מוגבלויות פיסייות או נפשיות בחברות המעסיקות לפחות 100 עובדים. חובת ההעסקה של עובדים אלה, תחול על המגזר הפרטי ועל המגזר הציבורי והממשלתי, המעסיקים יקלטו עובדים עם מוגבלויות בהיקף של 5% מכלל העובדים.
- 3.36. אנשים עם מוגבלות משמעותית מוגדרים כבעלי דרגת נכות 40%, בעלי תעודת עיוור, בעלי לקות שמיעה הזכאים לשירותי תמיכה לתקשורת, זכאים לשיקום, ומקבלי שכר מינימום מותאם לעובד עם מוגבלות.

4. אחריות ביצוע הנהל

- 4.1. מנכ"ל התאגיד.
4.2. סמנכ"ל/ראשי מינהלים.
4.3. רכז נגישות
4.4. מנהלים ועובדי התאגיד.
4.5. חברות out sourcing המספקות שירות לציבור הלקוחות של התאגיד.

5. מסמכים ישימים

- 5.1. מסמך ישים 1 - חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות תשנ"ח, 1988.
5.2. מסמך ישים 2 - תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (נגישות השירות) תשע"א, 2011.
5.3. מסמך ישים 3 - מידע לעובד בדבר חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.
5.4. מסמך ישים 4 - תקן ישראלי 5568 לנגישות אתר אינטרנט.
5.5. מסמך ישים 5 - סקר נגישות לנהלים בתאגיד.
5.6. מסמך ישים 6 - כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011.
5.7. מסמך ישים 7 - תקנות תאגידי מים וביוב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום לשנת הכספים 2014), תשע"ד-2014.

6. נספחים

- 6.1. נספח 1 - דוגמא לתעודת נכה
6.2. נספח 2 - נוסח פרסום לדוגמא בדבר מחויבות החברה לנושא הנגישות.

7. תפוצה

- 7.1. מנכ"ל התאגיד.
- 7.2. סמנכ"ל/ראשי מינהלים.
- 7.3. רכז נגישות.
- 7.4. מנהלים ועובדי התאגיד
- 7.5. קובץ נהלים

נספח 1- דוגמא לתעודת נכה



נספח 2 - נוסח פרסום לדוגמא בדבר מחויבות החברה לנושא הנגישות



דף הבית < אודותנו < נגישות סניפי השירות <

נגישות סניפי השירות

הסניפים שלנו נגישים

תאגיד מעיינות הדרום פעיל ומקדם את נושא הנגישות. אנו נאצים בלקוחות עם מוגבלות לקוחות שחינוכים, הנאצים להגות נגישות מלאה, אופרטיב לשטח כן עפ"י המוגדר בחקיקת הנגישות. כל סניפי השירות עברו תהליך הנגשה אשר נעשה בהתאם לדרישות החוק בנושא הנגישות. תהליך ההנגשה בוצע תן במישור הפיזי, תן בבחלים, תן באמצעים הטכנולוגיים ובנישור. הנתן שתי-הותנהותי בו זמנית. מטרתנו לאפשר לכל לקוח באשר הוא, שירות שוויוני ונגיש. מטרת עמנו זה לייצא אותן בהסדר והנגישות הקיימת בסניפי השירות בערי התאגיד.

רכו נגישות:

בהתאם לתקנה 91 (ה) לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013, מונה רכו הנגישות לתאגיד מעיינות הדרום **מד אסף שני**.

משרדו של רכו הנגישות - במשרד הנהלת תאגיד מעיינות הדרום, כיכר ז'בוטינסקי 1 דימונה,

טל': 08-6227976, או במייל: asaf@m-hd.co.il

אם נתקלת בקושי הנובע מהעדד נגישות אנא פנה אלינו ונפעל למציאת פתרון.

תפקידי רכו הנגישות ע"י חוקן הינם

- נסדות מח ע לציבור על נגישות של השירות הציבורי או על נגישות ותקום שבו הוא ניתן.
- מתן ייעוץ והורנה בגור חובות של השירות הציבורי בעניין הנגישות

בדוח הש"ן שאלות, הצעות שיפור והך מונחן לפנות לכות הנגישות בסניפי התאגיד.

הגב' שוש אוחנה: shusha0107@gmail.com

נשתח לזקבל את פנייתך תמייע.

להלן מדע מפורט ע"י מצב הנגישות של סניפי השירות:

תיאור הסדר נגישות	סניף דימונה	סניף ערד	סניף ירוחם	סניף מצפה רמון
הציה קיימת בחניון אחורי של המרכז המסחרי + תח"ת מרפאת כללית ב' המסודה	הציה קיימת בחניון אחורי של המרכז המסחרי	הציה קיימת בחניון אחורי של המרכז המסחרי	הציה קיימת בחניון אחורי של המרכז המסחרי	הציה קיימת בחניון אחורי של המרכז המסחרי
קיים רצף גישה להכנסה לבניין המרכז שירות הלקוחות	קיים רצף גישה להכנסה לבניין המרכז שירות הלקוחות	קיים רצף גישה להכנסה לבניין המרכז שירות הלקוחות	קיים רצף גישה להכנסה לבניין המרכז שירות הלקוחות	קיים רצף גישה להכנסה לבניין המרכז שירות הלקוחות
יש	יש	יש	יש	יש
מתאמות למתן שירות לאנשים עם מוגבלות	מתאמות למתן שירות לאנשים עם מוגבלות	מתאמות למתן שירות לאנשים עם מוגבלות	מתאמות למתן שירות לאנשים עם מוגבלות	מתאמות למתן שירות לאנשים עם מוגבלות
עמדה נגישה + ללאט שמע	עמדה נגישה + ללאט שמע	עמדה נגישה + ללאט שמע	עמדה נגישה + ללאט שמע	עמדה נגישה + ללאט שמע
יש	יש	יש	יש	יש
מדעות בקרב העובדים והקניית כלים מנעמים	מדעות בקרב העובדים והקניית כלים מנעמים	מדעות בקרב העובדים והקניית כלים מנעמים	מדעות בקרב העובדים והקניית כלים מנעמים	מדעות בקרב העובדים והקניית כלים מנעמים
יש	יש	יש	יש	יש

אודותינו
אודות התאגיד
דבר יזר
דבר מנג'ר
חוק החברה
ימ"ם ומטרות
בעלי התקנים
חברי הדירקטוריון
מבנה או בני
מסמכי יסוד
תקנים ותקנים
נגישות אודו והאינטרנט
נגישות סניפי השירות
מנועי מוזה

- תשלומים באתר
- ספסים
- זימון תור לסניפי השירות
- חשבונית במייל
- תיק תושב
- שכרתם דירה? / רכשתם נכס?
- עדכון נפשות בנכס
- הצטרפו להוראת הקבע
- סניפי שירות לקוחות ומקד טלפוני
- הפסקות מים
- טיפים לחסכון במים

חיפוש באתר

איכות המים

דיווח על תקלה

צור קשר

מקד שירות **1800-20-30-70**