

רכז נגישות – תפקיד עם שליחות

יעל דניאלי להב¹

la-yael@zahav.net.il

תקציר

נגישות היא תנאי ראשון והכרחי למימוש זכותם הטבעית של אנשים עם מוגבלות להשתלבות בחברה, זכות שמעוגנת בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות התשנ"ח – 1998. אחד מעקרונות היסוד של החוק הוא שאדם עם מוגבלות זכאי לקבל שירות באותו המקום בו הוא ניתן לכלל הציבור. המשמעות היא שמי שאחראי על אספקת שירות בין שניתן בתשלום ובין שניתן ללא מטרת רווח חייב להתאים את עצמו ללקוחות עם מוגבלות. מתוך כך, נקבעה בחוק החובה למנות בכל ארגון שמעסיק 25 עובדים לפחות רכז נגישות, והוגדר לו מה עליו לדעת ומה מוטל עליו לעשות.

מילות מפתח: רכז נגישות, נגישות לאנשים עם מוגבלות.

הרקע לעבודת רכז הנגישות

שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות הוא עיקרון על - אחד מהביטויים המרכזיים לשוויון זכויות הוא הנאה מחיים עצמאיים ככל שאדם מסוגל להם בקהילה. עקרון השוויון קובע כי אדם עם מוגבלות זכאי ככל אדם אחר ליהנות באותה איכות המכוונת לכלל הציבור מהמשאבים, השירותים, והמקומות שפתוחים בפני כלל הציבור. הנגשת המרחב הציבורי היא תנאי הכרחי וראשון במעלה להבטחת עיקרון השוויון. ללא נגישות אי אפשר להגשים את חזון המעבר מבידול אנשים שיש להם מוגבלות לשילובם המלא והאפקטיבי בחיי החברה על כל רבדיהם.

נגישות היא תפיסת על חובקת כל שמחייבת את המחזיקים בה לעשות מעשה ולנקוט בצעדים ליישומה - זו הסיבה לכך שהמחוקק קבע כי על ארגונים שמספקים שירות לכלל הציבור מוטלת החובה להנגיש את עצמם עבור לקוחות עם מוגבלות. חלק מהסידורים המיוחדים הוגדרו מראש בחקיקת הנגישות, את האחרים יש להכניס לארגון לפי הצורך ובהתאם לאופיו המיוחד. כך, כל מי שמתכנן פעילות צריך לקחת מראש בחשבון את הצרכים הנוספים שיש לאנשים עם מוגבלות כדי שגם הם יוכלו להשתתף בה. ארגון שימשיך ויציע שירות לא נגיש יפסיד לקוחות רבים – את אלה שאינם יכולים לצרוך את שירותיו בשל מוגבלות שיש להם, וגם את כל מי שבדרך כלל מתלווה אליהם דהיינו בני המשפחה וידידים. ההשקעה בנגישות משתלמת, כי ארגון נגיש לאנשים עם מוגבלות הוא ארגון שלקוחות עם מוגבלות שבעי רצון מהמגע איתו, הם שבים למקום עוד ועוד וצורכים שירותים ומוצרים באופן שתואם את מטרת הארגון.

אחת מהדרכים המוגדרות בחוק לייצור ממשק איכותי בין הארגון ללקוחות עם מוגבלות הינה מינוי רכז נגישות. רכז הנגישות הוא אדם קשוב בעל ראייה מערכתית שיודע להסיר חסמי נגישות במהירות וביעילות, ומקל על אנשים עם מוגבלות להתמודד ולהשלים עם חסמי נגישות שיפתרו רק בעתיד לבוא.

רכז נגישות – תפקיד חדש ומאתגר

מינוי רכז נגישות² - המחוקק מצא לנכון להטיל על מי שאחראי לאספקת שירות ציבורי המעסיק 25 עובדים לפחות לרבות באמצעות חברת כוח אדם או קבלן, למנות מקרב עובדיו רכז נגישות. מקום

¹ הכותבת היא ארכיטקטית ומורשה לנגישות השירות, מרצה בבית הספר לארכיטקטורה ובמחלקה לפיזיותרפיה ומרכזת את הקורסים לנגישות במרכז האוניברסיטאי אריאל.

שהוא חלק מרשת, ושמעסיק לפחות 25 עובדים, ימנה רכז נגישות משלו אף אם מינתה הרשת רכז נגישות ראשי. מוצע שאותו אדם יהיה עובד בתפקיד מנהלי הבקיא בתחום הנגישות לאנשים עם מוגבלות וככל האפשר הוא עצמו יהיה אדם עם מוגבלות.

על הארגון מוטלת החובה להביא לידיעת הציבור ולידיעת העובדים את שמו של רכז הנגישות שמינה, מקום משרדו ודרכי הפניה אליו. צורת הפרסום תהיה נגישה לאנשים עם מוגבלות.

תפקיד רכז הנגישות:

המחוקק הוסיף והגדיר מה הם תפקידיו של רכז הנגישות.

- 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;
- ייתן ייעוץ והדרכה בדבר חובותיו של השירות הציבורי לפי פרק הנגישות בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.

אנו מציעים כי בנוסף לתפקיד "המחזיק במידע", רכז הנגישות יקבל את האחריות עלהנגשת הארגון. לכן אנו סוברים כי מוטב למנות לתפקיד רכז הנגישות אדם שיש לו רקע מקצועי בנושאים שנוגעים לבינוי ותחזוקה או לשירות לקוחות. חשוב מאד למנות לתפקיד אדם שיש לו ניסיון וידע בניהול, ויכולת להשפיע על דפוסי העבודה של הגוף הציבורי או העסקי שבמסגרתו הוא עתיד לפעול.

המחוקק לא הגדיר מה ההשכלה הפורמלית הנדרשת מרכז נגישות, וטוב שכך, אך קיימת דרישה להכשרה לתפקיד – על רכז הנגישות ללמוד את תחום הנגישות לאנשים עם מוגבלות. מוטב שהשכלתו הרשמית של בעל התפקיד תתאים לאופי הפעילות העיקרית של הארגון ולנושאים המרכזיים שבהם יהיה עליו לטפל. הנגשה של אתר ארכיטולוגי לא דומה להנגשה של מערכת גביית מיסים דרך האינטרנט, והנגשה של בית מלון לא דומה כלל וכלל להנגשה של מוזיאון. כדי שיוכל למלא את תפקידו כראוי, חשוב שילמד להכיר היטב את הצרכים הנוספים שמאפיינים לקוחות עם מוגבלות ואת דפוסי מתן השירות והתנאים הפיזיים בארגון; כדאי שיקים מאגר נתונים ומערכת מידע שתסייע לו למלא את תפקידו בנוגע למסירת מידע אודות הנגישות הנוהגת במקום עליו הוא אחראי; טוב יעשה אם יחבר בין בעלי תפקידים שונים, ויקים מסגרת פנים ארגונית רב אגפית או רב תחומית, שתוצריה יהיו עריכת שינויים בצורת המקום ובאופן ההתנהלות שלו. הנושאים בהם יהיה עליו לטפל הם:

- א. התאמת צורת המקום - בנייה של דרכים נגישות, רמפות, מעליות, תאי שירותי נכים, וחניה; הוספת מסעדי יד לצד גרמי מדרגות; הצבת ריהוט נגיש; התקנת שילוט הכוונה והתמצאות שמותאם לאנשים עם מוגבלות; רכישת אביזרי עזר לשמיעה ולהתמצאות, ועוד.
- ב. התאמת התנהלות דרכי ואמצעי השירות - הנגשת דפוסי ההתנהלות מול לקוחות עם מוגבלות;; הסדרה של עמדות שירות לקהל ועמדות לשירות עצמי; הנגשת התקשורת של לקוחות עם אנשי השירות (אינטרנט, דואר, פרסום דברי דפוס, טלפון, פגישה פנים אל פנים וכל צורה אחרת); הדרכת עובדים בנוגע למתן שירות לאנשים עם מוגבלות, הפעלת אביזרי עזר לנגישות, ועוד.
- ג. הנגשת עמדת עבודה לעובד ספציפי שיש לו מוגבלות, וזאת במסגרת התקציב שנקבע בחקיקה ובעזרת אנשי מקצוע מומחים לשיקום ולנגישות בהתאם למוגבלות הספציפית.

² סעיף 19מ"ב בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות תשנ"ח 1998, ותקנה 92 בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (נגישות השירות) תשע"א 2011.

ד. סקר איתור חסמים – המחוקק קבע רשימה של התאמות נגישות שהן בגדר חובה ויש להתקין בכל מקום ציבורי ובכל שירות ציבורי. לפעמים אין בהתאמות האלה די, והארגון מוצא עצמו במצב בו הושקעו מאמצים רבים בהנגשה ובכל זאת אין תנועה עירה יותר מבעבר של לקוחות שיש להם מוגבלות. מצב שכזה אומר דרשני ומחייב עריכת סקר איתור צרכים. על רכז הנגישות יהיה למצוא את הדרך הראויה לברר מה מדיר את רגלי הלקוחות שיש להם מוגבלות מהמקום או השירות, ולאחר שניתן יהיה להצביע בבירור על חסמי הנגישות שנתרו אפשר יהיה להסיר אותם או להציע חלופה ראויה. דוגמה: מקום מסוים בונה תאי שירותים נגישים, אבל אנשים טוענים שאינם יודעים היכן למצוא אותם. יש להוסיף סימני היכר ושילוט הכוונה, אפילו אם אלה לא נדרשו בחוק.

הפעלת רכזי נגישות בארגון מבוזר – אנחנו רואים לנגד עינינו שני דגמי פעולה.

- א. ארגון מבוזר שיש לו מטה ראשי שחולש על תקצוב הבנייה והרכש ומכתיב נהלים ושיטות עבודה, ורשת של סניפים מקומיים שהארגון פועל באמצעותם מול הלקוחות שלו. במקרה כזה יש צורך למנות רכז נגישות ראשי, ורכזי נגישות משניים לכל אחת מסניפי הארגון. לדוגמה: חברת תקשורת סלולארית תמנה רכז נגישות ארצי שיעשה בעיקר עבודת מטה וייצג את הארגון מול הרשויות ואנשי המקצוע שיטל עליהם להכין ולהוציא אל הפועל תוכניות כוללות להנגשה, ומתחתיו ימונו רכזי נגישות בסניפי השירות והם אלה שיעמדו בקשר יומ-יומי עם הציבור ועם העובדים, יפקחו באופן שוטף על תחזוקת הנגישות ויספקו פתרונות לצרכים שיעלו מהשטח, כאשר אלה אינם כרוכים בביצוע פעולות בנייה מורכבות או רכש של ציוד יקר. רכזי הנגישות הסניפיים יעמדו בקשר מקצועי עם המטה, ידווחו ויקבלו הוראות.
- ב. ארגון לא מבוזר ימנה רכז נגישות אחד שיעסוק בכל קשת הנושאים שעולים מחקיקת הנגישות. לדוגמה: מוסד להשכלה גבוהה שכול פעילותו מרוכזת במתחם אחד.

ההכשרה הנדרשת מרכזי נגישות - בארגונים מורכבים אנחנו ממליצים שככל האפשר ימונה לתפקיד רכז הנגישות אדם שיש לו הכשרה פורמלית בתחום הנגישות. קיימים היום בישראל כמה מאות אנשים שעברו הכשרה מקצועית בתחום הנגישות לאנשים עם מוגבלות. בוגרי ההכשרות מחזיקים במגוון של תעודות גמר: נאמני נגישות שהם על פי רוב אנשים עם מוגבלות שהוכשרו לשמש כפעילי ציבור מקדמי נגישות; יועצי נגישות שהם אנשי מקצוע בעיקר מתחום מקצועות הבנייה ושחלקם משמשים בהצלחה כרכזי נגישות ברשויות מקומיות; רכזי נגישות במוסדות בריאות שעברו הכשרה בקורס יעודי של משרד הבריאות; מורשים לנגישות השירות שהם מומחים למתן שירות נגיש ויש להם הרשאה מכוח חוק לבדוק ולאשר את הנגישות בהליכי רישוי עסקים ובכל הנוגע להתאמות בתעסוקה, בחינוך ובהשכלה, וכן את רמת הנגישות במקומות קיימים שמספקים שירות יעודי לאנשים עם מוגבלות; מורשים לנגישות מבנים תשתיות וסביבה (מתו"ס) שהם מומחים להנגשה של הסביבה הבנויה ויש להם הרשאה מכוח חוק לאשר נגישות בהליכי רישוי ובנייה, רישוי עסקים, בנייה של התאמות נגישות בבניינים קיימים מכל סוג או בשטחים פתוחים כולל רחובות, חופי רחצה, שמורות טבע ועוד.

הכשרת מורשים לנגישות: – הקורסים מוכרים ע"י רשם מורשי הנגישות שבמשרד התמ"ת להכשרת מורשים לנגישות השירות ומורשים לנגישות מבנים תשתיות וסביבה.

הכשרת רכזי נגישות: לעת כתיבת שורות אלה המוסד היחיד שהכריז על כוונתו להכשיר רכזי נגישות הוא המרכז האוניברסיטאי אריאל.

[מידע אודות ההכשרות השונות ניתן לקבל דרך אתר האינטרנט](#)

או בדוא"ל לפי הכתובת: external@ariel.ac.il

ההרשמה לקורסים השונים בטלפון 03-7407202, או דרך אתר האינטרנט.