

נציבות שוויון זכויות
לאנשים עם מוגבלות

2014-02-06 -

נתקבל

לכבוד

נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

הנדון: החרגה של עמדות תורים מהנגשה לעיוורים וללקויי ראייה

על אף שלא מוגדר מפורשות, ניתן להסיק שסעיף 25 בתקנות נגישות לשירות לעניין 'מכונות למתן שירות אוטומטי' מתכוון גם לעמדות תורים.

סעיף 25 (א) (1) מפנה לתקן ישראלי 1918 חלק 4 לסעיף ה' ב' 'מכונות למתן שירות אוטומטי'.

חשוב להכיר ש'קיוסק מידעי', הינו מכשיר שתמיד מיוצר באופן ייעודי הן מבחינת עיצוב המוצר והן מבחינת התוכנה.

לפי תקנה 25 (ג) במידה ולאחר ביצוע בדיקה מקיפה, לא נמצא מכשיר נגיש וזמין החייב בביצוע ההתאמה יהיה **פטור מהנגשתה**. כמו כן, החייב בהנגשה יהיה פטור מייצור מכונה כזו לאור האמור בסעיף 25 (ה) לתקנות השירות.

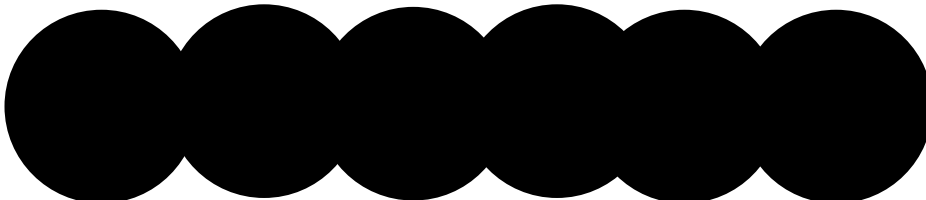
כידוע לכם ת.י. 1918 חלק 4 נמצא בשלבים אחרונים של הרוויזיה כולל סעיף נרחב לעניין מכשירים אוטומטיים כולל התייחסות לקיוסקי מידע / תורים.

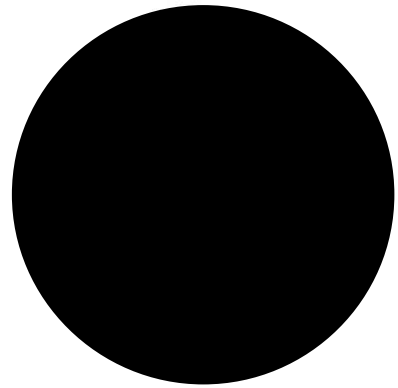
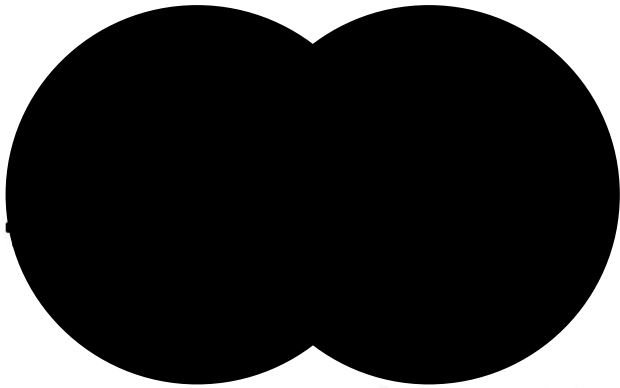
בכל זאת ועל אף הקלות בה ניתן לקבל פטור, ברצוננו לשאוף למקסימום נגישות ולכן מהכרותינו העמוקה עם הנושא, חשוב להכיר את הנקודות הבאות:

1. **לא קיימת מדפסת ברייל לקיוסקי מידע / תורים** - ולכן לא ניתן לעמוד בדרישה זו לפי סעיף 25 (ג) לפטור במידה ולא קיים ולא ניתן לייבא.

2. **פיתקית בכתב ברייל איננה רלוונטית לטובת רוב אוכלוסיית העיוורים** - מדיון שנעשה בנושא עם המרכז לעיוור נמצא שאין צורך בכתב ברייל. במידה והלקוח העיוור יקבל פיתקית בכתב ברייל - הרי שהרוב המוחלט באוכלוסיית העיוורים, אינו יודע לקרוא כתב ברייל ובנוסף, אוכלוסיה זו, לא תדע להגיע עצמאית לעמדת השירות ולא תדע להגיע לעמדה הרלוונטית אליה המכשיר האוטומטי יכוון את הלקוח.

3. **אוזניה / מערכת הפעלה קולית** - לא קיימת על המדף ולכן, לא ניתן לעמוד בדרישה זו לפי סעיף 25 (ג) לפטור שבמידה ולא קיים ולא ניתן לייבא. בכל מקרה לרוב הלקוחות העיוורים, אין באופן שוטף וקבוע אוזניות. אוזניות ציבוריות אינן מועדפות ולא יעשה בהן כל שימוש עקב היגיינה. השמעה ברמקול, אינה רלוונטית עקב הרצון בפרטיות.





4. הפיתרון המועדף ע"י אוכלוסיית העיוורים – הוא לחצן קריאה בקיוסק התורים כאשר לחיצה עליו תסייע ללקוח לקבל הכוונה וליווי לעמדת השרות הרלוונטית מהמכשיר האוטומטי. הלחצן יסומן בניגוד מישושי וחזותי. לאחר לחיצה פשוטה על הלחצן - תישמע הודעה ברמקול " לקוח יקר - מיד יגיע נציג שירות לסייע לך, אנא המתן בסבלנות....." (או נוסח רלוונטי מכובד אחר).

לסיכום:

1. יש לוודא התייחסויות מיוחדות בת.ג. 1918 חלק 4 ברוויזיה לקיוסקי מידע ותורים לעניין הנגשה לטובת לקויי ראייה ועיוורים.
2. יש לעדכן את סעיף 25 בתקנות נגישות לשירות לעניין מכונות למתן שירות אוטומטי - וכפי שבתת סעיף 1 יש פטור למכונות תשלום בעד חניה - להגדיר הקלה בדרישות עמדות תורים.

בכבוד רב

