

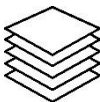
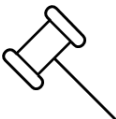


מדינת ישראל
משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

נוהל הנגשת השירות לאנשים עם מוגבלות במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

יוני 2026



							
נספחים	מהדורות	אחריות ותחולה	הנחיות הנוהל	הגדרות	בסיס חוקי ונורמטיבי	מטרות	כללי

הנוהל נכתב מטעמי נוחות בלשון זכר, אך הוא חל על נשים וגברים כאחד.

נוהל הנגשת השירות לאנשים עם מוגבלות במשרד

1. כללי

- 1.1. ניהול זה עוסק בחובתם של עובדי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור (להלן - משרד מבקר המדינה או המשרד) ושל כל נותן שירות מטעם המשרד, להעניק שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות. זאת בהתבסס על העקרונות והכללים שנקבעו בחקיקה המפורטת בנוהל זה, המחייבים להנגיש את השירות שנותנים גופים ציבוריים לאנשים עם מוגבלות.
- 1.2. אנשים עם מוגבלות זכאים לקבל שירות באופן המותאם לצורכיהם, תוך שמירה על כבודם ועצמאותם וככל הניתן כחלק בלתי נפרד מן השירותים המיועדים לכלל הציבור. על הגופים הציבוריים השונים להיות רגישים לצורכיהם, לנהוג בהם בסבלנות, לנסות לזהות קשיים ולהציע שירות המותאם לצורכיהם.
- 1.3. הנגשת השירות לצורכיהם של אנשים עם מוגבלות היא תהליך המתקיים בכמה מישורים בד בבד:
 - 1.3.1. המישור הפיזי - התאמת המבנים, עיצובם ותכולתם;
 - 1.3.2. המישור הטכנולוגי - התאמה של מערכות מידע ושירותים טכנולוגיים שונים, כגון אתר אינטרנט נגיש;
 - 1.3.3. המישור התודעתי - הדרכתם של נותני השירות בכל הקשור לצורכיהם של אנשים עם מוגבלות, הגברת מודעותם ורגישותם לנושא ויצירת שינוי ביחס כלפיהם;
 - 1.3.4. המישור הנוהלי - התאמת נוהלי המשרד לשירות המותאם לאנשים עם מוגבלות, כדי שיוכלו לקבל שירות איכותי.
- 1.4. בתקנה 9 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות), התשע"ג-2013 (להלן - התקנות), נקבע כי על כל גוף ציבורי לבצע בנוהל, הליך או נוהל בשירות כל התאמה סבירה - לרבות שינוי או הוספה - כדי לאפשר מתן שירות לאנשים עם מוגבלות. כן נקבע כי על כל גוף ציבורי לקבוע תנאים אשר יבטיחו כי השירות לאנשים עם מוגבלות ניתן באופן שוויוני ובאותה רמת נוחות, איכות ובטיחות הניתנת לכלל הציבור.
- 1.5. כמו כן, בתקנה 19 יב לתקנות שוויון זכויות לאנשים נקבע כי החייב בהתאמות נגישות יפרסם לציבור ויביא לידיעת העובדים את הפרסום לציבור לפי התקנות.
- 1.6. לשם יישום הנחיות הנוהל יקיים רכז הנגישות המשרדי הכשרה תקופתית במטרה להגביר את המודעות לנושא, בהתאם להוראות התקנות.

מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

2. מטרות הנוהל

- 2.1. להתוות עקרונות שיסייעו להנגיש לאנשים עם מוגבלות את השירות שנותן משרד מבקר המדינה, בין על ידי עובדי המשרד ובין על ידי נציג מטעם המשרד, ובכלל זה מאבטחי המשרד.
- 2.2. להנחות כל נותן שירות במשרד בדבר היחס ההולם וההתנהלות הנדרשת כלפי אדם עם מוגבלות.

3. הבסיס החוקי והנורמטיבי לנוהל

- 3.1. חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן - החוק);
- 3.2. תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות), התשע"ג-2013.
- 3.3. חוק איסור הפליית אנשים עם עיוורון המלווים בכלבי נחייה, התשנ"ג-1993.

4. הגדרות

"אדם עם מוגבלות" - כהגדרתו בסעיף 5 לחוק: "אדם עם לקות פיזית, נפשית או שכלית לרבות קוגניטיבית, קבועה או זמנית, אשר בשלה מוגבל תפקודו באופן מהותי בתחום אחד או יותר מתחומי החיים העיקריים".

"נגישות" - כהגדרתה בסעיף 19א לחוק: "אפשרות הגעה למקום, תנועה והתמצאות בו, שימוש והנאה משירות, קבלת מידע הניתן או המופק במסגרת מקום או שירות או בקשר אליהם, שימוש במתקניהם והשתתפות בתכניות ובפעילויות המתקיימות בהם, והכל באופן שוויוני, מכובד, עצמאי ובטיחותי".

"שירות" - תהליך של מתן מענה לצרכיו של מקבל השירות, הניתן לציבור

"מקבל שירות" - המבקש לקבל שירות מהמשרד או אורח של המשרד.

"הנגשת השירות" - ביצוע התאמות באופן מתן השירות, כדי להתאימו לצורכיהם של אנשים עם מוגבלות.

"שירות נגיש" - מתן כלל השירותים הניתנים לציבור הרחב לאדם עם מוגבלות, ובכלל זה הזכות להגיע למקום מתן השירות, להשתמש במתקנים, לצרוך ולקבל שירותים באופן המותאם לצורכי האדם עם המוגבלות, תוך שמירה על כבודו ופרטיותו ומתוך יחס אדיב ומכובד

מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

המאפשר קבלת השירות בעצמאות, בבטיחות ובאופן שוויוני וכחלק בלתי נפרד מן השירותים הניתנים לכלל הציבור.

"נותן שירות" - עובדי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור וכל מי שנותן שירות מטעם המשרד, ובכלל זה מאבטחי המשרד.

"חיית שירות" - חיה אשר אולפה באופן פרטני לבצע משימות בעבור אדם עם מוגבלות, כגון: כלב נחייה, כלב סימון (hearing dog) שאולף להתריע על השמעת צלילים לאנשים עם מוגבלות שמיעה, כלב שאולף לסייע לאנשים בספקטרום האוטיסטי או חיה אחרת אשר אולפה לספק הגנה אישית או לבצע פעולות חילוץ של אנשים עם מוגבלות או לבצע פעולות סיוע יום-יומיות בעבורם.

"לולאת השראה" - מערכת עזר לשמיעה, הכוללת גם מיקרופון חיצוני ואפשרות חיבור לאוזניות (ראה [נספח א'](#) - הנחיות לתפעול לולאת השראה ניידת לעמדת שירות).

"לשכות המשרד" - ירושלים, תל אביב, חיפה, באר שבע, נצרת, לוד וכל לשכה אחרת שתופעל על ידי המשרד.

"רכז הנגישות" - עובד מקרב עובדי המשרד הממונה בהתאם לסעיף 19 מב לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, אשר יהיה ככל הניתן אדם עם מוגבלות. תפקידיו של רכז הנגישות יהיו –

(1) מסירת מידע לציבור על אודות נגישותו של השירות או המקום שבו הוא ניתן, וכן אודות התאמות הנגישות שבוצעו בשירות ובמקום שהוא ניתן בו, אמצעי עזר ושירותי עזר שניתן לקבל בשירות לפי בקשה והתאמות נגישות חלופיות לפי תקנה 86;

(2) ייעוץ והדרכה לחייב בביצוע התאמות נגישות בדבר חובותיו לפי החוק.

(3) רכז הנגישות יתעדכן אחת לשנה בחידושים בתחום הנגישות, על סמך העדכונים אשר תפרסם הנציבות לפי סעיף 19 מו לחוק.

5. הנחיות הנוהל

5.1. איסור על אפליה של אנשים עם מוגבלות לפי החוק

5.1.1. אין לשלול מאדם עם מוגבלות כניסה למקום שיש לציבור גישה אליו.

מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

- 5.1.2. אין לסרב לתת שירות לאדם עם מוגבלות בשל מוגבלותו, ואין למנוע ממנו להשתמש או ליהנות משירות הניתן לכלל הציבור.
- 5.1.3. אין לקבוע תנאים שלא ממין העניין המונעים או מגבילים, במישרין או בעקיפין, שימוש או הנאה משירות ומן המקום שבו הוא ניתן.
- 5.1.4. כל שירות יסופק לאדם עם מוגבלות בתנאים שאינם נופלים מן התנאים שבהם הוא ניתן בדרך כלל.

5.2. שמירה על כבודם של אנשים עם מוגבלות

- 5.2.1. השירות לאנשים עם מוגבלות יינתן בצורה אדיבה ומכבדת.
- 5.2.2. אדם עם מוגבלות יוכל לצרוך את השירות באופן עצמאי ככל האפשר.
- 5.2.3. השירות לאדם עם מוגבלות יינתן כחלק בלתי נפרד מן השירותים המיועדים לכלל הציבור, ולא בנפרד מהם. מתן שירות נפרד מותנה בהסכמת האדם עם המוגבלות, ורק כאשר ההפרדה נחוצה לשם השגת אותה רמת אפקטיביות המושגת במתן השירות לכלל הציבור.
- 5.2.4. יש לפנות לאדם עם מוגבלות בכבוד ובטבעיות, ללא חשש משימוש במילים או בביטויים הקשורים למוגבלותו.
- 5.2.5. נותן שירות המבחין כי המבקש לקבל שירות הוא אדם עם מוגבלות, יגלה סבלנות ויהיה ער לכך שהטיפול בו עלול להימשך זמן רב מהרגיל.
- 5.2.6. יש לאפשר לכל מקבל שירות לסיים את דבריו, ואם לא הובנו - על נותן השירות לבקש ממנו לחזור עליהם. לחלופין, על נותן השירות להבהיר למקבל השירות מה הבין מדבריו ולבקש את אישורו לכך, כדי לוודא שכוונתו הובנה לאשורה.
- 5.2.7. במצבים שבהם התאמת הנגישות מותנית בבקשתו של אדם עם מוגבלות שאינו מסוגל להביע את דעתו בכל דרך שהיא, תינתן ההתאמה האמורה לבקשת האפוסטרופוס שלו או מלווהו.

5.3. התאמות נגישות בנוהלי השירות הניתן לאנשים עם מוגבלות

- 5.3.1. יחידות המשרד המספקות שירות או היחידות המשפיעות על אופן מתן השירות של יחידות אחרות, יתאימו את הנהלים, ההליכים והנהגים במשרד. כל זאת במטרה:
- 5.3.1.1. לאפשר מתן שירות לאנשים עם מוגבלות;
- 5.3.1.2. לקבוע תנאים אשר יבטיחו את מתן השירות לאנשים עם מוגבלות באופן שיוויוני ובאותה רמת נוחות, איכות ובטיחות הניתנת לכלל הציבור;

מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

5.3.1.3. להנגיש את השירות על ידי קביעת הליכים פשוטים ומובנים לקבלת השירות.

5.4. הנחיות כלליות בנושא מתן השירות לאנשים עם מוגבלות והתאמות הנגישות

הנדרשות

5.4.1. בהתאם לדרישות החוק, פעל המשרד למינוי רכז על שוויון וגיוון תעסוקתי של ההון האנושי וכן על השוויון במתן השירות לאנשים עם מוגבלות (בנוהל זה - רכז הנגישות), אשר תפקידיו לקדם את הנגשת המשרד לאנשים עם מוגבלות ולשמר את הנגישות במשרד.

5.4.2. לעתים, כדי לספק שירות לאדם עם מוגבלות, יש להתאים לצרכיו את אופן מתן השירות ואת האמצעים לכך. כך, אדם עם מוגבלות שמיעה יקבל שירות באמצעות מערכת עזר לשמיעה תוך הסתייעות בכתיבה; לאדם עם מוגבלות ראייה יוקראו מסמכים, וכדומה.

5.4.3. אין לדרוש תשלום עבור ההתאמות הנדרשות להנגשת השירות.

5.4.4. אין להתנות את התאמות הנגישות בהצגת תעודת נכה או מסמך רפואי המעיד על מוגבלות. סיוע והתאמות יינתנו לאדם על בסיס בקשתו בלבד. דרישה להצגת תעודה מותרת רק כאשר יש הנחיה מפורשת בנוהל זה או בנוהל אחר ולפי כל דין.

5.4.5. עזרי נגישות אישיים חיוניים לתפקודם של אנשים עם מוגבלות, ויש לאפשר להם להשתמש בהם בכל עת. אין לסייע בתפעול עזרי הנגישות האישיים, אלא על פי בקשה מפורשת של מקבל השירות ולאחר קבלת הסבר ממנו כיצד להפעיל את המכשיר. אין לגעת בעזרים אלה ללא רשותו של מקבל השירות.

5.4.6. נגישות חיות שירות:

5.4.6.1. לא תוגבל כניסתו של אדם המלווה בחיית שירות, המבקש לקבל שירות, למשרד. אם חיית השירות הינה כלב נחייה, יש להקפיד כי הוא יהיה קשור ברצועה, אך הוא אינו מחויב בנשיאת מחסום על פיו. (הוראות אלה יחולו גם לגבי אומן לכלב בתהליך הכשרה או מאמן כלב בתהליך הכשרה, המוביל כלב במהלך תהליך ההכשרה, אם התקיימו התנאים המפורטים בחוק איסור הפליית אנשים עם עיוורון המלווים בכלבי נחייה, התשנ"ג-1993).

5.4.6.2. במקרים שבהם חיית השירות אינה כלב נחייה, על המאבטח בכניסה ללשכה לבקש ממקבל השירות תעודה או סימן המעיד על היות החיה חיית שירות. כל חיית שירות אינה מחויבת בנשיאת מחסום על פיה.

5.4.6.3. אין לגעת בחיית שירות ללא אישור מבעליה.

מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

5.4.6.4. המשרד או מי מטעמו אינם מחויבים במתן טיפול לחיית השירות או בפיקוח עליה בעת מתן השירות לאדם עם מוגבלות.

5.5. קביעת התאמות הנגישות הנדרשות

5.5.1. ההחלטה איזו התאמה תינתן לאדם עם מוגבלות תתקבל על ידי נותן השירות, לאחר שנועץ באדם עם המוגבלות בנוגע להתאמה שהוא זקוק לה, תוך התחשבות במוגבלותו ובאמצעים הטכנולוגיים המצויים ברשותו.

5.5.2. אם ביקש מקבל השירות לבצע התאמה סבירה אשר אינה דורשת היערכות מיוחדת מטעם המשרד (כגון דפוס נגיש; דפוס נגיש תוך שימוש בפישוט לשוני בעיצוב ברור; הקראה של עד שלושה עמודים, וכיוצא באלה), יבצע נותן השירות את ההתאמה בהקדם האפשרי ולא יאוחר מהמועד הקבוע בתקנות (ראה [נספח ב'](#) לנוהל זה).

5.5.3. אם ביקש מקבל השירות לבצע התאמה הדורשת היערכות מיוחדת (כגון שימוש בקובץ קול תוך פישוט לשוני; שימוש בקובץ דיגיטלי, כמו plain text או pdf, הניתן להקראה באמצעות תוכנת הקראה או הניתן להמרה לבריל באמצעות מדפסת או צג בריל; הקראה של יותר משלושה עמודים; הדפסה בכתב בריל; תרגום לשפת הסימנים ועוד) תועבר בקשה דחופה אל רכז הנגישות במשרד. הבקשה תועבר באמצעות הנהלת הנציבות, הגורם הרלוונטי או יחידות המשרד האחרות (בהנחיית מנהל החטיבה).

5.5.4. רכז הנגישות במשרד יוכל לבוא בדברים עם מקבל השירות, על מנת לקבוע אילו התאמות יינתנו לו וכיצד הן יינתנו.

5.5.5. הטבלה [בנספח ב'](#) מפרטת את רשימת ההתאמות המוגדרות בתקנות, ולאילו מוגבלויות הן מתאימות, בכפוף להתייעצות עם האדם עם מוגבלות, אופן הטיפול מועד מתן השירות כמוגדר בתקנות.

5.6. תיאום תורים ופגישות

5.6.1. תיאום פגישה מראש להגשת תלונה

5.6.1.1. פנה אדם עם מוגבלות בבקשה לקבל פרטים על האפשרות להגיע ללשכה כדי להגיש תלונה או לקבל מידע בעניין תלונה שנמצאת בבירור, על נותן השירות לטפל בעניינו באופן המפורט להלן:
(א) לתאם עימו מראש מועד נוח שבו יגיע ללשכה.

מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

(ב) לתת לו מידע בנוגע לנגישות לשכות המשרד וכן בנוגע לאפשרויות חנייה נגישה (ראו [נספח ג'](#) לנוהל זה).

(ג) במקרה חריג שבו נבצר ממקבל השירות להגיע ללשכה או להגיש תלונה בכל דרך אחרת מחמת מוגבלותו, על עובד הנציבות שקיבל את הפנייה לפנות להנהלת הנציבות או ללשכה המשפטית של הנציבות כדי לקבל אישור לכך שהתלונה תימסר באמצעות מכשיר הטלפון.

5.6.2. תיאום פגישה בליווי מתורגמן לשפת סימנים

5.6.2.1. שירות זה ניתן רק אם הוזמן מראש.

5.6.2.2. שירות זה ניתן לאנשים עם מוגבלות שמיעה הבאים לקבל שירות הדורש התדיינות ממושכת ובעל חשיבות גבוהה לענייניהם.

5.6.2.3. ככלל, שירות זה ניתן רק כאשר מתקיים דיון בהשתתפות מקבל השירות (למשל, בנושא תלונות של חושפי שחיתות המוזמנים לפגישה במשרד).

5.6.2.4. אם ביקש מקבל השירות לבצע התאמה מסוג תרגום לשפת סימנים, תועבר בקשה דחופה, באמצעות הנהלת הנציבות או הגורם המזמין, לרכז הנגישות במשרד, על מנת להזמין שירותי תרגום.

5.7. המתנה בתור

5.7.1. **מקומות המתנה נגישים** - בכל לשכות המשרד שבהן ממתינים אנשים בתור, יוצבו מושבים להמתנה המותאמים לאנשים עם מוגבלות, וכן יוקצה מקום להמתנה עבור אדם הממתין בכיסא גלגלים כקבוע בתקנות.

5.7.2. פטור מהמתנה בתור

5.7.2.1. אם מגיע לאחת מלשכות המשרד אדם עם מוגבלות, ויש תור של אנשים הממתינים לקבלת שירות, יש להשתדל לקבלו ללא המתנה בתור, בייחוד אם הוא או האדם המלווה אותו מבקשים זאת. הדברים אמורים בעיקר באנשים שידוע או נראה כי מוגבלותם שכלית או נפשית או שהם בעלי מוגבלות פיזית קשה.

5.7.2.2. חובה לתת פטור מתור כאשר האדם מציג תעודת נכה שבה מצוין במפורש כי הוא זכאי לפטור מהמתנה בתור (ראה [נספח ד'](#) לנוהל זה). יצוין כי הגופים המנפיקים את תעודות הנכה הם המוסד לביטוח לאומי ואגף שיקום במשרד הביטחון.

מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

- 5.7.2.3. יובהר כי פטור מהמתנה בתור יינתן לאוכלוסיות נוספות אשר אינן נמנות עם אוכלוסיית אנשים עם מוגבלות. הסעיפים להלן מסדירים את אופן מימוש הזכות של האוכלוסיות הזכאיות לפטור מתור, ואת סדר הקדימות ביניהן:
- 5.7.2.4. פטור מהמתנה בתור יינתן לאזרח ותיק שגילו יותר מ-80 שנים, על פי בקשתו, ונותן השירות הציבורי רשאי לדרוש מן האזרח הוותיק הצגת תעודה להוכחת גילו. יצוין כי הגופים המנפיקים את תעודת הפטור הם המוסד לביטוח לאומי והמשרד לשיוויון חברתי (ראה [נספח ה'](#) לנוהל זה).
- 5.7.2.5. פטור מהמתנה בתור יינתן גם לאישה בהיריון, על פי בקשתה. נותן השירות רשאי לבקש מהאישה להציג מסמכים המעידים על כך שהיא בהיריון, כתנאי למתן הזכות.
- 5.7.2.6. אדם עם מוגבלות הזכאי לפטור מתור יקבל עדיפות על פני אזרח ותיק שגילו יותר מ-80 או אישה הרה הזכאים לקבל את אותו שירות ציבורי ללא המתנה. אזרח ותיק שגילו יותר מ-80 יקבל עדיפות בתור על פני אישה הרה.

5.8. התאמות נגישות בשירות פנים אל פנים

5.8.1. רוב המוגבלויות אינן נראות לעין, ולעתים אנשים עם מוגבלות אינם מצהירים על מוגבלותם. לפיכך יש לנהוג ברגישות בכל אדם המגיע ללשכות המשרד, להקשיב לו, להתבונן בהתנהגותו ולנסות לזהות אם יש לו קושי תפקודי כלשהו. אם מזוהה קושי, יש לשאול את מקבל השירות באופן מכבד אם ניתן לסייע לו בדרכי כלשהי. אין לסייע לאדם עם מוגבלות בלי שביקש זאת.

5.8.2. מתן שירות לאדם עם מוגבלות המגיע עם מלווה

5.8.2.1. כאשר מתלווה אל האדם עם מוגבלות אדם נוסף (כגון: מטפל, בן זוג, בן משפחה, חבר), יש להקפיד לנהל את השיחה במסגרת מתן השירות עם מקבל השירות ולא עם המלווה. זאת, אלא אם כן האדם עם המוגבלות ביקש מפורשות כי השיחה במסגרת מתן השירות תתקיים עם המלווה. המלווה יגלה מעורבות בשיחה לפי ההסכמות הנהוגות בינו ובין האדם עם המוגבלות.

5.8.3. מסירת מידע בעל פה

- 5.8.3.1. מסירת מידע בעל פה בשירות פנים אל פנים, עלולה להקשות על אנשים עם מוגבלויות מסוימות, כגון לקויות שמיעה, זיכרון, או הפרעות קשב.
- 5.8.3.2. יש להפנות את הפנים אל עבר מקבל השירות ולוודא שהשפתיים אינן מוסתרות, כדי לאפשר קריאת שפתיים.

מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

5.8.3.3. יש להאט את קצב הדיבור ולהגביר את העוצמה מעט מהרגיל. אין צורך לצעוק או לדבר בתנועות שפתיים מוגזמות.

5.8.3.4. יש לנסות להפחית הפרעות ורעשי רקע במהלך מתן השירות. ניתן להציע למבקש השירות או להיענות לבקשתו לקבל את השירות בחדר סגור או במקום שקט אחר, ככל שהדבר אפשרי.

5.8.3.5. ניתן למסור את עיקרי הדברים בכתב. אם האדם עם המוגבלות מבקש זאת במפורש, חובה למסור מידע בכתב.

5.8.3.6. בכל לשכות המשרד קיימת לולאת השראה.

5.8.3.7. לבקשת אדם עם מוגבלות, יש לאפשר לו להסתייע במלווה מטעמו המסייע לו לתקשר.

5.8.3.8. למידע הניתן בעל פה, יסופקו התאמות בשפה הולמת בהתאם למוגבלותו של האדם.

5.8.4. להלן מספר המלצות לפישוט השפה:

5.8.4.1. להציג את עיקרי הדברים בלבד.

5.8.4.2. לומר משפטים קצרים ופשוטים.

5.8.4.3. למסור את המידע לפי רצף ברור ומסודר (הצגת סדר פעולות כרונולוגי, או הצגת התנאים ותוצאותיהם האפשריות).

5.8.4.4. להשתמש באוצר מילים יומיומי ושכיח (הימנעות משימוש בעגה מקצועית, במילים לועזיות, בראשי תיבות או בביטויים מורכבים).

5.8.5. מתן סיוע והתאמות בעת הגשת תלונה במסגרת קבלת קהל בנציבות תלונות הציבור

5.8.5.1. כאשר אדם עם מוגבלות מגיש תלונה, יש לתת לו הסבר קצר על הליך בירור התלונה ועל הסעדים שניתן לתת לו, ויש להציג את הדברים בלשון הולמת המותאמת למוגבלותו של מקבל השירות, כמפורט בסעיף 5.8.4 לנוהל זה.

5.8.5.2. נותן השירות יציע לכל מקבל שירות לפרט בפניו את תלונתו, יסייע לו באמצעות שאלות מכוונות ויתמצת את התלונה במילותיו שלו בטופס הממוחשב.

5.8.5.3. בסיום קבלת התלונה ידפיס נותן השירות את התלונה או יקריא אותה למקבל השירות, על פי בקשתו, ויאפשר לו לתקן או להוסיף.

5.8.5.4. אם מקבל השירות אינו חפץ להגיש תלונה בעל פה, יציע לו נותן השירות למלא את טופס התלונה בביתו ולשולחו בדואר או בדואר האלקטרוני או בפקס.

מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

- 5.8.5.5. אם מקבל השירות מתקשה בשמיעה, יש להשתמש בלולאת השראה הנמצאת בכל לשכה, או לתקשר עימו בהתכתבות בכתב לצורך העברת המידע הנדרש.
- 5.8.5.6. אם מקבל השירות מלווה באדם המסייע לו דרך קבע בתקשורת, כגון מתרגם לשפת הסימנים, ניתן להיעזר במלווה כדי לקיים תקשורת עם מקבל השירות, ובלבד שהדבר נעשה באישורו.
- 5.8.5.7. אם מקבל השירות מתקשר דרך קבע באמצעות מגע או משתמש באמצעי עזר כלשהו - כגון כפפה אינסטרומנטלית המותאמת לו אישית, יש לפעול בהתאם לאמור בסעיף 5.4.5 לנוהל זה.

5.9. מסירת מידע בכתב

- 5.9.1. מידע בכתב הינו כל מידע הנמסר לכלל הציבור, וכן מידע הנמסר באופן פרטני, על אודות השירות וכחלק ממנו, לרבות בטפסים, חוברות מידע, עלונים, פרסומים, מכתבים והודעות.
- 5.9.2. התאמות נגישות במידע כתוב יבוצעו לבקשת האדם עם המוגבלות.
- 5.9.3. באתר המרשתת של המשרד יפורסם כי לצורך קבלת מידע נגיש יש לפנות לרכז הנגישות במשרד, ופרטי ההתקשרות עימו מפורטים באתר המשרד.
- 5.9.4. בהתאם לתקנה 34 ו-35, על המשרד לפרסם במקום בולט באתר האינטרנט שלו וביישום שהוא מפעיל, אם יש יישום כזה, את פרטי רכז נגישות ודרכי ההתקשרות עמו, ופרטים המאפשרים יצירת קשר לצורך הודעה על העדר התאמות נגישות או בקשה לביצוע הנגשה.
- 5.9.5. במרבית המקרים הפתרון היעיל ביותר הוא הקראה של המסמך.

5.10. אמצעי תקשורת נוספים למתן שירות

- 5.10.1. נוסף על שירות פנים אל פנים, המשרד מספק שירות ומידע על אודות השירות גם באמצעות אחד מאלה: טלפון, פקס, דואר, דואר אלקטרוני ופנייה מקוונת באתר המרשתת של המשרד. פרטי אמצעים אלו מפורסמים באתר המרשתת של המשרד.
- 5.10.2. המשרד מאפשר לכל אדם פנייה לשם קבלת שירות באחד מן האמצעים האלו.
- 5.10.3. התאמת הנגישות באמצעי תקשורת אלו תיעשה בהתאם למפורט בנוהל זה ובהתאם

למפורט [בנספח ב'](#).

מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

5.11. שירות הניתן לאדם עם מוגבלות באמצעות הטלפון

5.11.1. לא תמיד אנשים מצהירים על מוגבלותם, על כן בכל שיחת טלפון בין המשרד ובין גורם חיצוני יש לנהוג ברגישות ובסבלנות.

5.11.2. אנשים עם לקויות שמיעה או אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית עלולים להתקשות בקבלת שירות טלפוני.

5.11.3. מערכת ניתוב שיחות/הודעות מוקלטות תופעל באופן הבא:
5.11.3.1. ההקלטה תהיה בשפה פשוטה ובקצב איטי, ללא מוזיקת רקע בזמן הישמע ההקלטה.

5.11.3.2. ניתן להשמיע מוזיקה רק בזמן ההמתנה, כאשר לא מושמע דיבור.
5.11.4. יש לנהל שיחות טלפון עם כל המבקש לקבל שירות מהמשרד, בהתאם להנחיות שלהלן:

- 5.11.4.1. יש להימנע מרעשי רקע ולדבר ישירות אל השפופרת ולא ברמקול.
- 5.11.4.2. יש לדבר באופן ברור ובקצב סביר (לא מהיר).
- 5.11.4.3. יש לגלות נכונות לחזור על הדברים לאט ובבירור.
- 5.11.4.4. אם מקבל השירות עדיין מתקשה לשמוע, יש לנסח מחדש את הדברים, לעשות שימוש בשפה פשוטה ולחלק את הנאמר למשפטים קצרים. יש לוודא מעת לעת שמקבל השירות שמע והבין את הנאמר.
- 5.11.4.5. אם נותן השירות חש שקיים קושי בתקשורת, מומלץ לשאול שאלות הבהרה ואישור כדי לוודא שנותן השירות ומקבלו מבינים איש את רעהו.
- 5.11.4.6. אם קיים קושי להבין את דברי מקבל השירות, יש להימנע ככל האפשר מלבקש לשוחח עם אדם אחר, אלא אם מדובר במצב המצריך זאת ללא דיחוי. יש להיעזר בשאלות הבהרה כדי שהדברים הנאמרים יהיו מובנים יותר.
- 5.11.4.7. אם נדרשת הפניית השיחה לעובד אחר, יש לציין זאת בפני מקבל השירות, באופן ברור. כן יש לציין את שמו ותפקידו של העובד אליו מועברת השיחה.
- 5.11.4.8. אם נדרשת העברתו של מקבל השירות למצב המתנה, יש להודיע לו על כך ולוודא ששמע והבין. אם ההמתנה ארוכה, יש לחזור אליו אחת לכמה דקות.
- 5.11.4.9. ניתן להציע למקבל השירות שירות חלופי, למשל באמצעות הדואר האלקטרוני, הפקס, הדואר.
- 5.11.4.10. לבקשת מקבל השירות, יש למסור בטלפון מידע על נגישות במשרד.

מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

5.12. שמירה על נגישות המקום שבו ניתן השירות

5.12.1. **שירותי נכים** - תאי שירותי נכים והדרך המובילה אליהם יהיו רחבים במיוחד ומיועדים למעבר כיסאות גלגלים. אין להניח באופן קבוע או זמני חפצים בתא השירותים ובדרך אליו.

5.12.2. **שמירה על דרכים ומעברים פנויים למעבר** - יש להקפיד שבמקום שבו ניתן השירות לא מונחים עצמים החוסמים את הדרך.

5.12.3. רציפותן של התאמות הנגישות ומציאת חלופות

5.12.3.1. התאמות הנגישות יהיו זמינות ושמישות בכל שעות מתן השירות.

5.12.3.2. יש לוודא שפעולות שיפוץ ותחזוקה מבוצעות באופן שפוגע בנגישות במידה הפחותה ביותר.

5.12.3.3. כאשר קיימת פגיעה זמנית בנגישות, יש לנסות למצוא חלופות וליידע את הציבור בנושא. אם לא נמצאו חלופות, יש לתלות שלט במקום, תוך ציון מספר טלפון של עובד הנמצא במקום, אשר יכול לסייע.

5.13. התאמות נגישות באתר המרשתת של המשרד

5.13.1. אתר המרשתת של המשרד נגיש לאנשים עם מוגבלות. כל שירות או מידע על השירותים הניתנים באמצעות המרשתת יהיו נגישים, לרבות מסמכים, טפסים, דפים, יישומים וכל מידע אחר המועבר באמצעות המרשתת.

5.13.2. חלק מספריית הפרסומים עבור דוחות שנתיים אינו נגיש באתר באופן מלא. ואולם עם קבלת פנייה להמצאת דוח מוגש, על המשרד להנגיש אותו בתוך 14 יום.

5.13.3. נגישות האתר ונגישות המידע והקבצים המועלים לאתר יבוקרו על ידי המשרד, באמצעות יחידת הדוברות, ההסברה והדיגיטל או מי מטעמה.

5.13.4. המשרד יפרסם באתר המרשתת הצהרת נגישות וכן מידע בדבר נגישות הלשכות והסדרי הנגישות.

5.14. בידוק ביטחוני

5.14.1. אין מניעה לבצע בידוק ביטחוני לאנשים עם מוגבלות, אך יש לבצע את הבידוק הביטחוני באופן מכובד, מוצנע ובטיחותי.

5.14.2. יש להימנע ככל האפשר לבקש מאדם עם מוגבלות לוותר על השימוש בעזרים כגון קביים, מקלות הליכה, הליכונים, כיסא גלגלים, מקל נחייה. אם נדרש ויתור על השימוש בעזרים מסוימים, הוא יתבצע לכמה רגעים ובסיוע פיזי של נותן השירות.

מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

5.14.3. ניתן לדרוש מאדם עם מוגבלות להציג תעודת נכה או מסמך רפואי המעיד על מוגבלות לצורך בידוק ביטחוני, כמפורט להלן:

5.14.3.1. אם אדם עם מוגבלות אינו יכול לעבור בידוק ביטחוני באמצעות גלאי מתכות, ניתן לבקש ממנו להציג תעודה המעידה על מוגבלותו וכן לבקש ממנו אישור המעיד על המניעה להיבדק בגלאי מתכות.

5.14.3.2. כאשר אין בידי אדם עם מוגבלות אישור כאמור, ניתן להציג לו שאלות בנושא, תוך הקפדה שלא יהיה בהן ובאופן הצגתן כדי לפגוע בכבודו ובפרטיותו.

5.14.4. עובד או מאבטח המלווה אדם עם מוגבלות ליעדו במשרד, יפעל בהתאם להוראות סעיפים 5.2, 5.4, 5.7 ו-5.8 לנוהל זה.

5.15. התאמות נגישות באירועים ובכנסים

5.15.1. יחידה המקיימת אירוע או כנס לציבור תבטיח שהאירוע יתקיים במקום שבו קיימות התאמות נגישות לפי תקנות 53 ו-54 לתקנות.

5.15.2. התאמות נגישות בכל האירועים יכללו -

5.15.2.1. מערכות עזר לשמיעה לפי הכמויות המוגדרות בתקנה 54 לתקנות. מערכות כאלה מותקנות כיום באולמות הכנסים בלשכות ירושלים ותל אביב ומתופעלות באחריות מינהלני הלשכות.

5.15.2.2. כתוביות לסרטים.

5.15.2.3. מקומות ישיבה נגישים.

5.15.2.4. מושב מותאם.

5.15.2.5. בתי שימוש ניידים נגישים.

5.15.2.6. דרך נגישה מחניות הנכים למקום האירוע.

5.15.2.7. אמצעי תחבורה נגישים, אם מסופקים על ידי מארגני האירוע אמצעי תחבורה למקום.

5.15.2.8. לבקשת אדם עם מוגבלות תסופק במקום האירוע הכוונה למקום הישיבה, וככל האפשר סיוע בהגעה למקום הישיבה.

5.15.3. באירועים מיוחדים מעל 150 איש יהיו גם:

5.15.3.1. תרגום לשפת הסימנים;

5.15.3.2. תמלול ותקציר בפישוט לשוני לפי בקשה שתוגש מראש לרכז הנגישות במשרד.

5.15.4. הפרסום על אודות האירוע יהיה מונגש.

מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

5.16. התאמות נגישות בישיבות

5.16.1. כאשר אנשים מוזמנים לישיבות, יש לספק התאמות אלו:

5.16.1.1. לבקשת אדם עם מוגבלות אשר הוגשה מראש, מידע כתוב הנמסר למשתתפים לפני הדיון (מסמכים של עד שלושה עמודים) יותאם לפי סעיף

5.9 לנהל זה וכן לפי [נספח ב'](#) לנהל זה.

5.16.1.2. לבקשת אדם עם מוגבלות אשר הוגשה מראש, יסופקו במהלך הדיון גם התאמות אלה: הקראה, תרגום לשפת סימנים, תיאור קולי של מידע חזותי המוצג במהלך הדיון, התאמה לשפה ההולמת את מוגבלותו של האדם. כמו כן יסופקו מושב נגיש, מקום ישיבה מותאם לכיסא גלגלים ומקום ישיבה עם כלב נחייה.

5.16.1.3. לבקשת אדם עם מוגבלות יתקיימו הישיבות במקום נגיש כאמור בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות למקום ציבורי שהוא בניין קיים), התשע"ב-2011, או לכל הפחות כאמור בהוראות חלק ח בתוספת השנייה לתקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאים ואגרות), התש"ל-1970, לעניין כניסה נגישה, מעברים נגשים ובתי שימוש נגשים.

5.16.1.4. אם קיים חניון המופעל על ידי מקימי הישיבה, יש לשמור מקום חנייה לבעלי תו נכה המשתתפים בישיבה (ראו המפורט [בנספח ג'](#)).

5.16.1.5. בישיבה המתקיימת בחדרי ישיבות שתפוסתם יותר מ-50 איש תהיה מערכת הגברה סביבתית או לולאת השראה ויסופקו מקלטים למשתתפים, אם הוגשה בקשה מראש על כך על ידי אדם עם מוגבלות.

5.17. בירור תלונות - דגשים נוספים

5.17.1. הטיפול בתלונה באגף רימו"ן או במסגרת פנייה ללשכת מבקר המדינה ונציב

תלונות הציבור

5.17.1.1. עם פתיחת תיק תלונה או הגשת פנייה יישלח למקבל השירות מכתב אישור ובו יצוין כי אם מקבל השירות מעוניין בהתאמות נגישות לקבלת השירות, בהיותו אדם עם מוגבלות, הוא מתבקש לציין בחוזר את דרך ההתקשרות המועדפת עליו.

5.17.1.2. יש לציין במכתב כי הנציבות או המשרד יעשו כל מאמץ כדי להתאים את מתן השירות למוגבלויותו. אשר לאפשרויות למתן התאמות בהתאם לסוג המוגבלות, ראו המפורט [בנספח ב'](#) לנהל זה.

מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

5.17.2. בירור התלונה באגפים

5.17.2.1. אם ציין מקבל השירות בטופס התלונה או במענה למכתב האישור כי אכן נדרשות לו התאמות, יבחן העובד המטפל בתלונה מה הן ההתאמות שביקש, ובמידת האפשר יספק לו שירות נגיש כמבוקש, בהתאם למפורט [בנספח ב'](#) לנוהל זה.

5.18. טיפול בבקשות ובתלונות בנושאי נגישות

5.18.1. תלונות בנושאי נגישות ובקשות המצריכות טיפול מתמשך יטופלו על ידי רכז הנגישות במשרד.

5.18.2. יש לטפל בבקשות ובתלונות בנושאי נגישות בצורה איכותית ורגישה שתבטיח נגישות לציבור.

5.18.3. תלונות ועצות של ציבור אנשים עם מוגבלות הן מקור טוב ללימוד ושיפור. אנשים עם מוגבלות יכולים לתרום מניסיונם ולהציע למשרד פתרונות נגישות חדשים. בהגיע תלונה או עצה שכאלה, יש לשתף את רכז הנגישות במשרד.

5.18.4. יש לקבל בקשות ותלונות בנושא נגישות ברגישות רבה והקשבה.

5.18.5. תלונות בנושאי נגישות ובקשות מקומיות הניתנות לפתרון מיידי, כגון חסימה של מעברים או קבלת שירות לא נגיש מעובדים, ייפתרו מקומית על ידי העובדים.

5.18.6. תלונות חמורות בנושא נגישות ותלונות על אפליה בשל מוגבלות ידווחו באופן מיידי באמצעות דואר אלקטרוני לרכז הנגישות במשרד.

5.19. כפיפות ההנחיות להוראות החוק

5.19.1. אין בנהל זה כדי לשלול את תקפותם של הוראות החוק והכללים הנהוגים בשירות המדינה אשר מוסיפים על האמור בהנחיות הנהל.

6. אחריות ותחולה

6.1. האחריות ליישום נוהל זה חלה על כל עובדי המשרד ועל כל נותן שירות מטעם המשרד.

6.2. האחריות המקצועית לנוהל זה חלה על רכז הנגישות במשרד.

6.3. הוראות נוהל זה ייושמו בכל לשכות המשרד.

6.4. נוהל זה מבטל כל הוראה קודמת שניתנה בעניין.

6.5. תחולת הנהל היא מיום פרסומו.

מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

עקרונות הנגשת השירות לאנשים עם מוגבלות - משרד מבקר המדינה

 ערכי יסוד לשירות כבוד ואדיבות הדדית כיבוד האוטונומיה האישית שירות שוויוני ומכליל מניעת אפליה	 תחומי הנגשה הסביבה הפיזית: מבנים מותאמים הטכנולוגיה: אתר אינטרנט ומערכות מידע נגישים הנהלים: התאמת תהליכים למתן שירות
 כללי תקשורת ושירות הקשבה וסבלנות: הבנת הצרכים והצעת פתרונות בהירות במידע: שפה פשוטה והסברים ברורים שירות ישיר: פנייה ישירה, שמירה על קשר עין כיבוד מלווים: קבלת סיוע מצוות מלווה לפי בקשה	 התאמות שירותיות פטור מהמתנה: בהצגת תעודה מתאימה חיות שירות: כניסה וטיפול מכבד טכנולוגיית עזר: לולאות השראה לכבדי שמיעה בכלל הלשכות ליצירת קשר עם רכז הנגישות: צביקה אוהל

נספח א': הנחיות לתפעול "לולאת השראה" ניידת בעמדות

השירות

מדובר במערכת המשמשת להגברת קולו של נותן השירות בעמדות שירות פתוחות לאנשים עם מוגבלות בשמיעה.

מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור



המערכת כוללת:

1. מכשיר לולאת השראה הכולל מיקרופון מובנה, המשדר את דברי נותן השירות אל מכשירי השמיעה / שתלי השמיעה באמצעות טכנולוגיית T.
2. מיקרופון צוואר גמיש הקולט את דבריו של נותן השירות.
3. אוזנייה המשמשת אנשים שאינם מרכיבים מכשירי שמיעה וכאלה שאינם מצוידים בטכנולוגיית T.

אופן תפעול המערכת:

1. להדלקת המערכת לחץ על הכפתור הירוק (מס' 1 בתמונה), הנורה במרכז אמורה להידלק. לכיבוי המערכת לחץ על הכפתור האדום בסמוך לו.
2. אם למקבל השירות יש מכשיר שמיעה, עליו להעביר אותו למצב T והמערכת תשדר את הצלילים ישירות למכשיר השמיעה של מקבל השירות.
3. אם למקבל השירות אין מכשיר שמיעה, עליו להצמיד לאוזן את האוזנייה, להדליק אותה ולכוון את העוצמה בהתאם לצורך. שתי פעולות אלו מתבצעות על ידי סיבוב הכפתור (מס' 2 בתמונה).

שימו לב - בתום השימוש יש לכבות את האוזנייה העובדת על סוללה שאינה נטענת.

מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור



טעינת המערכת:

- ✓ יש לחבר את המערכת לחשמל באמצעות ספק הכוח המצורף.
- ✓ המערכת מוכנה לשימוש לאחר טעינה ראשונית של 18 שעות רצופות.
- ✓ המערכת יכולה לפעול ללא חיבור לחשמל במשך 4 שעות באמצעות הסוללות הנטענות.

החלפת סוללה באוזנייה:

- ✓ סוללות האוזנייה אינן נטענות, לפיכך יש לבדוק מדי פעם את תקינות האוזנייה ולהחליף סוללה בעת הצורך.

מיקום המערכת וסימונה:

- ✓ יש למקם את המערכת בקדמת הדלפק, בין נותן השירות למקבל השירות, במרחק שלא יעלה על מטר אחד ממקבל השירות. את המיקרופון יש למקם סמוך לפיו של נותן השירות.
- ✓ ניתן לנייד את המערכת מעמדה לעמדה ולנתקה מהחשמל לשם כך. בתום השימוש יש לחברה לחשמל לטעינה.



מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

תחזוקת המכשיר:

1. עובד המשרד או מי מטעם המשרד המאתר כי בלשכה מלשכות המשרד אין מכשיר לולאת השראה נייד תקין לשימוש, יעדכן על כך באופן מיידי את אגף משאבים חומריים במשרד ואת רכז הנגישות.
2. אגף משאבים חומריים במשרד יהיה אחראי לתחזוקת המכשירים בלשכות המשרד, ויבצע אחת לשנה בקרה בדבר הימצאותו של מכשיר תקין לשימוש בכל לשכה.

מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

נספח ב': טבלה הכוללת רשימת התאמות למוגבלות ואת

אופן הטיפול

התאמה	התאמה למוגבלות	אופן הטיפול	מועד מתן השירות כמוגדר בתקנות
הקראה על ידי נותן השירות או הקראה בשפה פשוטה	מוגבלות ראייה; מוגבלות קוגניטיבית (דיסלקציה, IQ נמוך, קשיים בזיכרון, בקשב וריכוז וכדומה)	הקראה איטית וברורה על ידי נותן השירות, וכן וידוא שהדברים הובנו כהלכה	עד שלושה עמודים - מייד; יותר משלושה עמודים - ניתן לתאם מועד אחר, כולל הקראה בטלפון, לא יאוחר משבוע מיום הגשת הבקשה
דפוס נגיש אותיות דפוס בגופן מסוג פשוט (כגון אריאל), מעובה, בגודל בין 16 ובין 22 נקודות. מודפס על נייר לא מבריק וללא קישוטי רקע ובגוון הנוגד את צבע האותיות	מוגבלות ראייה; מוגבלות קוגניטיבית	אם מדובר במסמך word - שינוי הגופן והגדלת אותיות ב-word והדפסה; אם מדובר במסמך אחר - הגדלה ב-200% במכונת הצילום; במצבים שאין זה אפשרי, יש להקריא את המסמך	מייד
דפוס נגיש בפישוט לשוני אותיות גדולות, שפה פשוטה ושימוש בתמלול	מוגבלות קוגניטיבית	הקראה בפני מקבל השירות, הסבר בשפה פשוטה, הנגשת המסמך	הסבר בעל פה - מייד; מסמך מוגש - תוך שלושה שבועות מיום הגשת הבקשה
קובץ קול עם הקלטה של המסמך	מוגבלות ראייה; מוגבלות שכלית	שליחה בדואר האלקטרוני או במדיה דיגיטלית, או השמעת הקובץ בשיחת טלפון;	בתוך זמן סביר ולא יאוחר משלושה שבועות מיום הגשת הבקשה

מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

התאמה	התאמה למוגבלות	אופן הטיפול	מועד מתן השירות כמוגדר בתקנות
		ניתן להיעזר בעמותות הפועלות לקידום זכויות אנשים עם לקויות שמיעה, המספקות תרגום לשפת הסימנים ללא עלות	
מסמך בברייל	עיוורון		בתוך זמן סביר ולא יאחר משלושה שבועות מיום הגשת הבקשה; יש לפנות מייד עם קבלת הבקשה לרכז הנגישות, בהתאם לקבוע בסעיף 5.5.3 לנוהל זה
קובץ דיגיטלי (כגון word או pdf) הניתן להגדלה או להקראה באמצעות תוכנת הקראה הנמצאת ברשותו של מקבל השירות, או ניתן להמרה לברייל באמצעות מדפסת או צג ברייל	מוגבלות ראייה; עיוורון; מוגבלות קוגניטיבית	פתיחת קובצי pdf באמצעות word 2010/2013 ושמירתם כקובץ word לאחר בדיקה שהומרו כראוי; אם ההמרה לא צלחה, נראה שמדובר בקובץ סרוק - יש להקליד אותו מחדש ב-word; לאחר שבוצעה המרה לקובץ word יש להנגיש את הקובץ	בתוך זמן סביר, לפי העניין, ולא יאחר משלושה שבועות מיום הגשת הבקשה
מידע בכתב	מוגבלות שמיעה מוגבלות קוגניטיבית מוגבלות נפשית	תמצות עיקרי השיחה בכתב ומסירת	בהתאם לנסיבות העניין

מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

התאמה	התאמה למוגבלות	אופן הטיפול	מועד מתן השירות כמוגדר בתקנות
		המסמך למקבל השירות	
לולאת שרשרת	מוגבלות שמיעה	בעת מתן השירות הפרונטלי, בכל לשכות המשרד	מיידי
תרגום לשפת הסימנים	מוגבלות שמיעה	בהתקיים התנאים המפורטים בנוהל זה	בהתאם לנסיבות העניין

מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

נספח ג': הסדרי נגישות בלשכות משרד מבקר המדינה

ירושלים - רח' מבקר המדינה 2

- חניית נכים - נגישה
- דרכי גישה - נגישות
- כניסה - נגישה
- עמדת שירות - נגישה
- עזרים ללקויי שמיעה - נגישים
- עזרים ללקויי ראייה - ליווי על ידי מאבטח
- מעלית - נגישה
- שירותי נכים - נגישים

חנייה נגישה ברח' מבקר המדינה ובחניון הסינימה סיטי.

הסדרת הכניסה לחניון משרד מבקר המדינה בתוך חניון הסינימה סיטי -

בתיאום מראש, לפחות יום מראש, עם מר עופר עזרן, בטלפון 02-6665242 / 050-6232880

תל אביב - רח' הארבעה 19, מגדל התיכון

- חניית נכים - נגישה
- דרכי גישה - נגישות
- כניסה - נגישה
- עזרים ללקויי שמיעה - נגישים
- עזרים ללקויי ראייה - ליווי על ידי מאבטח
- מעלית - נגישה
- שירותי נכים - נגישים

שירותי הנכים מופרדים בין נשים לגברים - קומה לנשים וקומה לגברים

לתיאום חנייה יש ליצור קשר יום מראש עם מנהלנית הלשכה, גב' בטי אוחנה, בטלפון 03-
050-6232662 / 6843605

חיפה - רח' חסן שוקרי 12, הדר

- חניית נכים - נגישה
- דרכי גישה - נגישות

מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

- כניסה - נגישה
- עזרים ללקויי שמיעה - נגשים
- עזרים ללקויי ראייה - ליווי על ידי מאבטח
- מעלית - נגישה
- שירותי נכים - נגשים

לתיאום חנייה יש ליצור קשר יום מראש עם מנהלנית הלשכה, גב' אורלי מטיאס, בטלפון 04-050-6232870 / 8604404

באר שבע - רח' הנרייטה סולד 8ב', בניית רסקו סיטי

- חניית נכים - נגישה
- דרכי גישה - נגישות
- כניסה - נגישה
- עזרים ללקויי שמיעה - נגשים
- עזרים ללקויי ראייה - ליווי על ידי מאבטח
- מעלית - נגישה
- שירותי נכים - נגשים

לתיאום חנייה יש ליצור קשר יום מראש עם רכזת הלשכה, גב' דינה קופמן, בטלפון 08-050-6232715 / 6232777

נוף הגליל - רחוב מנחם אריאב 18 (מתחם מול הרים), קומה 3

- חניית נכים - נגישה
- דרכי גישה - נגישות
- כניסה - נגישה
- עזרים ללקויי שמיעה - נגשים
- עזרים ללקויי ראייה - ליווי על ידי מאבטח
- מעלית - נגישה
- שירותי נכים - קיימים תאי שירותים לנכים בקומה 2 (בקופת חולים מאוחדת) הזמינים בשעות העבודה של קופת החולים

לתיאום חנייה יש ליצור קשר יום מראש עם רכזת הלשכה, גב' נטלי קטריצ'קו, בטלפון 050-6232799 / 04-6455040

מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

לוד - שדרות הציונות 1, מגדל הקיסר

- חניית נכים - לא נגישה
- דרכי גישה - נגישות
- כניסה - נגישה
- עזרים ללקויי שמיעה - נגישים
- עזרים ללקויי ראייה - ליווי על ידי מאבטח
- מעלית - נגישה
- שירותי נכים - קיים תא שירותים לנכים במכון הפיזיותרפיה הסמוך

לתיאום חנייה יש ליצור קשר יום מראש עם רכזת הלשכה, גב' מאיה גבריאלוב, בטלפון 08-
050-6230105 / 9465566

בכל שאלה ניתן לפנות אל רכז הנגישות במשרד:

- שם: צביקה אוהל
- טלפון: 02-6665037
- דוא"ל: zvika_o@mevaker.gov.il

מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

נספח ד': תעודות נכה, פטור מהמתנה בתור

המוסד לביטוח לאומי



משרד הביטחון



מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

נספח ה': תעודת פטור מהמתנה בתור, אזרח ותיק

חזית הכרטיס



ציודו האחורי של הכרטיס

