

(מדריך: הנגשת מידע בשירות) (לפי תקנה 29)

1. רקע ומחויבות חוקית

הנגשת מידע היא חובה על פי תקנה 29 בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות למרות שמדובר. המשמעות היא כי לבקשתו של אדם עם מוגבלות, יש לספק לו מסמך או מידע באופן נגיש. (לשירות בנושא מורכב, הוא מהותי ביותר לקבלת שירות נגיש ושוויוני.

+2

2. כללים מרכזיים להנגשת השירות

:כדי להטמיע את הנגישות בקלות בשירות שלכם, חשוב להכיר את העקרונות הבאים:

- מקבל השירות יכול לבקש את צורת ההנגשה, אך נותן השירות הוא זה שקובע מהם: **קביעת אופן ההנגשה**. אופני ההנגשה הקיימים בשירות שלו.
- לדוגמה: קובץ ברייל ללקוח שאינו קורא. סוג ההנגשה חייב להתאים למוגבלות של הלקוח: **אפקטיביות**. ברייל אינו נחשב הנגשה אפקטיבית.
- התאמת הנגישות תבוצע בשפות שבהן ניתן השירות לכלל הציבור: **שפה**.
- **סוגי מידע**:
 - חשבונות, פלאיירים, טפסים, חוברות: **מידע בכתב**.
 - שיחות מכירה או ייעוץ משמעותיות מבחינת תוכן וזמן: **מידע בעל פה**.
- התקנה מתייחסת למידע כתוב או בעל פה, ולא לטפסים באתר האינטרנט: **שימו לב**.

3. טבלת דרכי הנגשה

מידע בעל פה	מידע כתוב סוג הנגשה
מערכת עזר אישית לשמיעה	גופן פשוט אפשרות 1
כתיבה ספונטנית פשוט לשוני אפשרות 2	
תמלול	קובץ קולי אפשרות 3
תרגום לשפת הסימנים	נגיש PDF אפשרות 4
פישוט קולי	הקראה אפשרות 5
תקשורת תומכת וחליפית	ברייל אפשרות 6
Export to Sheets	

4. (צ'ק-ליסט ליישום) איך עושים את זה?

:כדי להצליח בהנגשה, יש להטמיע את הפעולות הבאות בנהלי השירות

1. (הגדירו את כלל סוגי המידע הקיימים בשירות שלכם (כתוב ובעל פה: **איפיון**).
2. החליטו מה מונגש מראש ומה ימתין לבקשת לקוח ספציפית: **הגדרה מראש**.
3. נגיש מראש PDF-הפיקו קבצים חדשים כקובץ דפוס נגיש ו: **הפקה**.
4. צרו קשר מראש עם ספקי הנגשת מידע, תמלול ותרגום לשפת הסימנים: **ספקים**.

5. הכנה מראש תאפשר לכם להגיב במהירות לבקשת לקוח ולא להגיע לרגע האחרון: **מוכנות**.

איור גרפי המציג סמלים של נגישות: אדם בכיסא גלגלים, לקות שמיעה, אדם עם **(Alt-Text)** תיאור נגיש לתמונה
מקל נחייה, אישה בהריון ולקות ראייה. הסמלים מוצגים בתוך מעוינים כחולים על רקע מדורג.