

רכז נגישות – תפקיד עם שליחות

יעל דניאלי להב

תפקידו של רכז הנגישות מוגדר בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות התשנ"ח – 1998 (להלן חוק שוויון הזכויות), בסעיף 19מב.

א. מי שאחראי לאספקת שירות ציבורי כהגדרתו בסימן ד', המעסיק 25 עובדים לפחות ימנה מקרב עובדיו אדם הבקיא, ככל הניתן, בתחום הנגישות לאנשים עם מוגבלות וככל האפשר הוא יהיה אדם עם מוגבלות (בסעיף זה – רכז נגישות).

ב. רכז נגישות –

1) ימסור מידע לציבור על אודות נגישותו של השירות הציבורי או המקום שבו הוא ניתן;

2) ייתן ייעוץ והדרכה בדבר חובותיו של השירות הציבורי לפי פרק זה. [הכוונה לפרק הנגישות בחוק שוויון הזכויות].

סימן ד' סעיף 19' – שירות ציבורי – מהו

"שירות ציבורי" – אחד מאלה:

1) שירות הניתן לציבור או לחלק בלתי מסוים ממנו בידי גוף ציבורי¹

2) שירות מהשירותים המפורטים בתוספת השנייה המיועד לכלל הציבור או לחלק בלתי מסוים ממנו.²

מהגדרת התפקיד כפי שנוסחה בחוק עולה כי מוטב למנות כרכז נגישות אדם שיש לו רקע מקצועי בנושאים שנוגעים לבינוי ותחזוקה, או למשאבי אנוש, או לשירות לקוחות ושיש לו ניסיון וידע בניהול, ויכולת להשפיע על שינוי דפוסי העבודה של הגוף הציבורי או העסקי שבמסגרתו הוא פועל.

על רכז הנגישות מוטל להכיר היטב את המאפיינים של אנשים עם מוגבלות כצרכנים של שירות במקום בו הוא ניתן בדרך כלל לציבור; עליו להכיר את הארגון בו הוא עובד ואת דפוסי מתן השירות והתנאים הפיזיים של המקומות מהם הוא ניתן לציבור; להקים מאגר נתונים ומערכת מידע לציבור אודות הנגישות הנוהגת במקום עליו הוא אחראי; ולהפעיל יחידת נגישות שעיקר תפקידה לענות לפניות ציבור וליידע את הנהלת המקום בנוגע לחסמי נגישות והאמצעים הנחוצים להסרתם.

¹ סעיף 5 לחוק; "גוף ציבורי" הוא אחד מאלה: משרד ממשלתי, לרבות יחידות הסמך שלו; הכנסת; צה"ל; משטרת ישראל; רשות מקומית; תאגיד שלפחות מחצית מכוח ההתבעה בו או הזכות למנות לפחות מחצית ממספר הדירקטורים שלו הם בידי משרד ממשלתי או רשות מקומית או שניהם; תאגיד שהוקם בחוק; חברה ממשלתית כהגדרתה בחוק החברות הממשלתיות; ההסתדרות הציונית העולמית; הסוכנות היהודית לארץ ישראל; גוף אחר, שהוא גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה.

² השירותים הכלולים בתוספת השנייה לחוק שוויון הזכויות הם: בריאות; בידור; חינוך השכלה או פנאי; רווחה; ספורט; תיירות; תחבורה ציבורית בים באוויר וביבשה לרבות שירותי השכרת רכב; תרבות; הארחה; מסחר; דת; אנרגיה; בזק (הכוונה לשירותי טלפוניה מכל סוג); שירות בנקאות, אשראי, ביטוח, פנסיה או כל שירות פיננסי.

טוב יעשה רכז נגישות אם יחבר בין בעלי תפקידים שונים, ויקים מסגרת פנים ארגונית רב אגפית או רב תחומית, שתוצריה יהיו עריכת שינויים בצורת המקום ובאופן ההתנהלות שלו:

א. 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. אופן ההתנהלות - הנגשת דפוסי ההתנהלות מול לקוחות עם מוגבלות; פישוט לשוני של מידע אודות זכויות וחובות הלקוח; 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 להפעלת אביזרי עזר לנגישות ואופן מתן שירות אישי נגיש ללקוח, ועוד.

הכוז הכלכלי של אנשים עם מוגבלות

ההשקעה בנגישות משתלמת, כי ארגון נגיש לאנשים עם מוגבלות הוא ארגון שאנשים עם מוגבלות שבעי רצון מהמגע איתו, הם שבים למקום עוד ועוד ופעילים בו באופן שתואם את מטרות הארגון. מינוי רכז נגישות שהוא אדם קשוב שיודע להתיר חסמי נגישות במהירות וביעילות מוסיף להנאה של הלקוחות המרוצים, ומקל עליהם להשלים עם חסמי נגישות שיפתרו רק בהמשך. אנשים עם מוגבלות מעוניינים לתרום לזירה הציבורית מהידע שלהם ומהניסיון שרכשו במהלך חייהם, ולהיות צרכנים שכדאי לקחת אותם בחשבון. הם רוצים ויכולים להשתלב כחברים עצמאיים ופעילים בקהילה ובשוק העבודה, אבל זקוקים לשם כך לסביבה שנגישה להם. השילוב בשוק העבודה מצריך רכישת מיומנויות רלוונטיות, הגדלת כושר ההשתכרות, בניית רשתות קשר מועילות לשם יצירת קשרי עבודה ששכר הולם בצידם. חוק שוויון זכויות הקדיש את פרק ד' לתעסוקה של אנשים עם מוגבלות, וכדי שניתן יהיה ליישם את חזון הגדלת שיעור המועסקים החוק מציע למעסיקים מהמגזר העסקי החזר הוצאות בגין רכישה והתקנה של התאמות ואביזרי עזר בגובה 20 – 60 אלף ₪ לעובד. המחוקק סובר שאין די בכך כי העובד צריך נגישות מהבית ועד למקום העבודה הנגיש ולכן קבע בפרק ה לחוק (פרק התחבורה הציבורית) כי כול מערך התחבורה הציבורית היבשתית למעט אוטובוסים בין-עירוניים, וכל מערך התעופה הציבורית יהיו נגישים לאנשים עם מוגבלות עד לשנת 2014 (כלי הרכב, תחנות ההסעה ומסופי התחבורה, שירותי מידע אודות המערכת, מערך הזמנת כרטיסים ואיסופם, וכל עניין אחר). המחוקק לקח בחשבון גם את הצרכים של עובד שמגיע לפגישות עבודה מחוץ לכותלי משרדו, ולכן קבע בפרק ה1 לחוק (פרק הנגישות) כי בבנין חדש ובבנין קיים שעיקר שימוש לתעסוקה (כגון משרדים, מפעל תעשייה, מחסן פעיל, ועוד) השטחים שמשותפים לכלל העובדים, חדר המנהל, חדר הישיבות והמעברים שמובילים אל אותם המקומות יהיו נגישים לאנשים עם מוגבלות, בין אם המקום מעסיק עובדים עם מוגבלות ובין אם לאו.

ההנגשה של מקום שעיקר שימושו הוא עבודה כוללת כאמור למעלה גם מינוי רכז נגישות שהוא אחד מהעובדים של הארגון, ושאל תפקידיו כפי שהוגדרו בחקיקה יש להוסיף גם הנגשת עמדת עבודה לעובד ספציפי, במסגרת התקציב שנקבע בחוק ובעזרת אנשי מקצוע מומחים לשיקום ולנגישות בהתאם למוגבלות הספציפית.

מהפכה ביחס אל כוחם הכלכלי של אנשים עם מוגבלות

חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות תשנ"ח – 1998 (להלן חוק שוויון זכויות) חולל מהפכה בחיים של אנשים עם מוגבלות, ובאופן בו הם נתפסים בעיני הציבור הרחב, קובעי מדיניות, ספקי שירותים ואנשי מקצוע. החוק מגדיר אדם עם מוגבלות כאדם עם לקות פיזית (תנועה, ניידות, ראייה או שמיעה), נפשית או שכלית לרבות קוגניטיבית (תפיסתית), קבועה או זמנית, אשר בשלה מוגבל תפקודו באופן מהותי בתחום אחד או יותר מתחומי החיים העיקריים. הכוונה היא לאנשים בני כל גיל, מכל מגזרי האוכלוסייה. החוק מתייחס באותה הצורה אל מי שמנהלים חיים עצמאיים בקהילה ואל מי שחיים במסגרות חוץ ביתיות, אל מי שעובדים למחייתם בשוק העבודה הפתוח ואל מי שמועסקים

במסגרות מוגנות למיניהן. בכך הוא כולל בקבוצה זו גם אנשים שמדיניות הביטחון הסוציאלית לא מזכה אותם בקצבת נכות, ולכן הם לא נחשבו עד כה ל"נכים מוכרים".

בשנים האחרונות, הודות להנגשה גוברת והולכת, הסביבה הציבורית נעשית נגישה יותר ואנשים עם מוגבלות מגיעים אליה ולוקחים בנעשה בה חלק פעיל. עם הנוכחות המוגברת חודרת למודעות של אנשי כלכלה ומנהל ההכרה בכוח השוק האדיר שמחזיק ציבור זה. לשם התמודדות ראוייה עם הפוטנציאל האדיר והלא ממומש הקיים משרד התמ"ת (תעשייה מסחר ותעסוקה) מטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בעבודה, והעמיד בראשו את בני פפרמן, שהוא כלכלן שניהל קודם לכן את מחלקת המחקר במשרד העבודה (כשעוד היה מחובר למשרד הרווחה). המינוי עצמו הוא בגדר מהפכה, שכן עד כה היה מקובל שסוגיית התעסוקה של אנשים עם מוגבלות מטופלת על ידי מומחים מתחום העבודה הסוציאלית – דהיינו רצף של שיקום, רווחה, סעד. המינוי מבשר, כך יש לקוות, רצף של שיקום, השמה בתעסוקה, עצמאות כלכלית. אחד מהתפקידים החשובים שהמטה קיבל על עצמו הוא עריכת מחקרי שטח ואיסוף נתונים אודות המספרים והמצב הסוציו/אקונומי של אנשים עם מוגבלות בגיל העבודה. מתוך הנתונים שנאספו עד כה עולה תמונה רחבה בהרבה, וקשה בהרבה, מזו שעולה כאשר לומדים רק את הנתונים אודות מקבלי קצבאות הנכות, כפי שהיה מקובל עד כה.

המטה מפעיל אתר אינטרנט שכתובתו היא:

<http://www.tamas.gov.il/NR/exeres/DFCF5C49-534C-4A59-92F5-2F2527A718F1.htm>

נתונים שנאספו בישראל בחמש השנים האחרונות³ מראים כי שיעור האנשים עם המוגבלות בקרב האוכלוסייה בישראל מגיע לכדי 1.5 מיליון בני אדם. 750 אלף מהם בגיל העבודה והם מהווים כ-18% משכבת גיל זו – בני 20 – 64 שנים. כ-375 אלף איש בישראל מקבלים קצבת נכות, משלושה מקורות: נכים כלליים, נפגעי תאונות עבודה ונכי מערכת הביטחון. המדינה מוציאה כ-15 מיליארד ₪ בשנה על קצבאות נכות. זקנים עם מוגבלות לא מקבלים קצבת נכות אלא קצבת סיעוד. מקובל לחשוב כי אחד מכול שלושה אנשים מעל גיל 75 מתמודד עם ירידה משמעותית בתפקוד, ואחד מכול שישה זקוק לשירותי סיעוד. התפתחות הרפואה ושירותי השיקום לא מונעים גידול מתמיד במספרם של האנשים עם מוגבלות חמורה, מעבר לגידול הטבעי של כלל האוכלוסייה. התחזית המקובלת היא שעד תום העשור השני של המאה העשרים יהיו בישראל כמיליון אנשים עם מוגבלות בגיל העבודה.

מחקרי שטח ראשוניים שנערכו בשנה החולפת במסגרת המטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בתעסוקה (משרד התמ"ת) מראים את הנתונים הבאים בנוגע למצבם הסוציו/אקונומי של אנשים עם מוגבלות בגיל העבודה:⁴ שיעור התעסוקה של אנשים ללא מוגבלות בגיל העבודה הוא 72%, שיעור התעסוקה של אנשים עם מוגבלות בינונית (שמפריעה להם בחיי היום-יום) הוא 55%, של אנשים עם מוגבלות משמעותית שמפריעה להם מאד הוא 35%, ושיעור התעסוקה בקרב מקבלי קצבאות נכות הוא רק 10% מכלל מקבלי הקצבה. 30% מהמובטלים במשק הם אנשים עם מוגבלות, והם מהווים 60% מהגרעין הקשה של ציבור המובטלים בישראל. הנתונים מסבירים את השיעור הגבוה במיוחד של עוני בקרב אנשים עם מוגבלות. העוני מביא איתו רמת תחזוקה עצמית ואיכות חיים נמוכה⁵ שבאות לידי ביטוי בתחלואה מוגברת (אין כסף לתרופות או למימון נסיעה למרפאה), תזונה לא מספקת, תנאי דיור ירודים, ביגוד לא ראוי, מספר מועט מדי של יציאות מהבית, צריכה נמוכה מאד של שירותי תרבות ופנאי. לצד ההפסד שנגרם לאנשים עצמם מרמת ההכנסה הנמוכה שלהם, נגרם גם הפסד עצום למשק. ההפסד למשק נגרם משני כיוונים – הראשון הוא העלות הגדלה והולכת של

³ מקורות: המטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בעבודה משרד התמ"ת, נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות משרד המשפטים, מאיירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל שבירושלים, מילבת שבתל השומר.

⁴ הנתונים נמסרו בעל פה ע"י בני פפרמן מנהל המטה.

⁵ נתוני נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות משנת 2009

מימון עלות קצבת הכנסה בסיסית ביותר לאנשים שאינם משתכרים למחייתם. השני חמור אף יותר – ההפסד הנגרם למשק מאי העסקתם של מאות אלפי אנשים שהיו יכולים להשתתף בכוח העבודה ולתרום להכנסה הלאומית.

אלה נתונים קשים מאד שדורשים מהפך בחשיבה, ופעולת רוחב. הנוכחות של אנשים עם מוגבלות בזירה הציבורית הכרחית להצלחת הפיכת פירמידת האבטלה על ראשה. הניסיון מראה שככל שרבים המפגשים הישירים ומעמיקה האינטראקציה בין קבוצות שוליים לזרם המרכזי של החברה, המגע ביניהם נעשה טבעי לשני הצדדים, החשדנות והזרות מצטמצמות, ומתרחבות האפשרויות לשיתופי פעולה וקשירת יחסים ברמה האישית בין אנשים שקודם לכן כמעט שלא נתקלו אלה באלה. החינוך ההדדי שמפיל מחיצות ומוחק דעות קדומות מאפשר לצדדים לגשר על הפערים, וגוברת הנכונות לקשר עסקי או חברתי ארוך טווח.

אם כן, אני סוברת כי המהפכה בתפיסה מוכרחה לכלול בראש ובראשונה מהפיכה בתפיסת התפקיד של המדינה בתחום ההנגשה. הקצאת משאבים ציבוריים להנגשה של המרחב הציבורי על כל מרכיביו היא תנאי הכרחי אם כי בהחלט לא מספיק להצלחת המהפכה. ללא תנאים נאותים לפעולה ולניידות אנשים עם מוגבלות ימשיכו לשבת ספונים בביתם אפילו תצא הממשלה בשפע של תוכניות שילוב בהכשרה המקצועית, בהשכלה הגבוהה ובשוק העבודה עצמו. ההנגשה בדיעבד של סביבה קיימת ומתפקדת תארך שנים (המחוקק קצב לתקופת המעבר 10 שנים), ובתקופת הביניים דרושים לציבור מידע אמין וכתובת אליה ניתן לפנות כדי לקבל פתרונות ביניים שמאפשרים השתתפות עצמאית בזירה הציבורית, גם כשהיא לא נגישה לפי הספר. אסור שאנשים עם מוגבלות ימנעו חלילה מהיציאה מהבית, ומהשתתפות עצמאית בהתרחשות הציבורית.

הצורך במידע ופתרונות ביניים מחזיר אותנו לנקודת ההתחלה – מינוי רכז נגישות לכל גוף ציבורי או עסקי שיש לו 25 עובדים או יותר, פרסום שם הרכז ודרכי ההתקשרות עימו ברבים, והקניית ידע ומיומנות במתן שירות נגיש לעובדי ארגון שמספק שירות לקהל לקוחות.

חובת ההנגשה מצריכה התמקצעות ומיסוד נהלי בקרת תכנון, פיקוח ואכיפה.

המחוקק קבע כי כל מעשה בנייה חדש וכל שירות שמסופק לכלל הציבור או לחלק בלתי מסוים ממנו בין אם בתשלום ובין אם לאו, יעמדו בכללי הנגישות כפי שהוגדרו בחקיקה (חוק שוויון הזכויות, חוק התכנון והבניה, חוק רישוי עסקים על תקנותיהם והחקיקה שלצידם, תקן 1918 והתקנים המשלימים אותם, ונהלי תכנון ובינוי רשמיים של משרדי הממשלה השונים). יישום חזון הנגישות מחייב התמקצעות, הכשרה מקצועית, רישום והסדרת העיסוק בחוק. ואכן, בסעיפים 19מא, 19מא1 של חוק שוויון זכויות הוגדרו שני מקצועות סטטוטוריים שלכל אחד מהם נועד תחום פעולה המיוחד לו -

1. סעיף 19 מא - מורשים לנגישות מבנים תשתיות וסביבה (מתו"ס): אנשי מקצוע מתחום מקצועות הבנייה והאדריכלות (אדריכלים, מהנדסים או הנדסאים) שעברו הכשרה מקצועית רשמית שמוכרת ע"י משרד התמ"ת. תפקידו של מורשה לנגישות מתו"ס מוגדר בחקיקה: במסגרת חוק התכנון והבניה (סעיפים 1'158 – 3'158) לאשר את הנגישות בבקשות להיתר בנייה (מגורים, תעסוקה, ומקומות שניתן מהם שירות לציבור); במסגרת חוק רישוי עסקים (סעיפים 8ב, 8ג) לאשר את הנגישות בבקשות לרישיון עסק ולחידוש רישיון עסק; במסגרת חוק שוויון זכויות (סעיפים 19 – 19ט) לבקר ולאשר תכנון של אתרי טבע ומורשת, רחובות, גנים ציבוריים, בתי עלמין, חופי רחצה, וכל מקום אחר שפתוח לשימוש הציבור בין אם בתשלום ובין אם ללא תמורה; במסגרת חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (סעיפים 19יג, 19יד) להגיש חוות דעת בנוגע לפטור חלקי או מלא מעמידה בהוראות חקיקת הנגישות לנציב שוויון זכויות ולמהנדס וועדה מקומית לתכנון ולבנייה, ולאשר לבעלים של נכסים בנויים קיימים לבצע התאמות חלופיות לאלה שנדרשות בחוק אם ביצוע ההתאמות שדרש המחוקק לא ניתנות ליישום בשל קושי הנדסי או מבני; במסגרת חוק שוויון זכויות לאשר רכישה וביצוע של התאמות נגישות לעובדים או תלמידים שיש להם מוגבלות, ולשמש כסוקרים מקצועיים ומובילים של תוכנית אב כוללת לנגישות. המחוקק קבע כי מורשה

לנגישות מתו"ס יתייעץ עם מורשה לנגישות השירות כל אימת שעליו לקבל החלטה בנוגע לבנייה חדשה במקום שמשמש את כלל הציבור, או דיירים של מתחם מגורים שיש בו 100 דירות לפחות. מקומות שיש לאנשים שיש להם מוגבלות עניין מיוחד בהם, או שניתן בהם שירות עסקי תמורת תשלום, חייבים בחוות דעת מאשרת של מורשה לנגישות השירות.

2. סעיף 19מא1 - מורשים לנגישות השירות – אנשי מקצוע מתחום מקצועות הבנייה והאדריכלות, מקצועות השיקום, תעשייה וניהול, ובעלי תואר שני בכל תחום שהוא שעברו הכשרה מקצועית מוכרת ע"י משרד התמ"ת. מורשה לנגישות שירות מוסמך לאשר את אופן הפעלתו של שירות נגיש במסגרת הליכי רישוי עסקים, לתת ייעוץ למורשה לנגישות מתו"ס בנוגע לתכנון ועיצוב של מקומות חדשים שניתן מהם שירות לכלל הציבור, לערוך סקר נגישות ולהכין תוכנית אב לביצוע התאמות חסרות בבניינים קיימים שעיקר השירות שניתן בהם נועד לאנשים שיש להם מוגבלות, לאשר ביצוע התאמות ורכישת אביזרי עזר ליחידים בחינוך, בהשכלה גבוהה, בהכשרה מקצועית ובתעסוקה, וכן להפעיל מערכת הדרכה לנותני שירותי בריאות, תחבורה, תיירות ועוד בהתאם להוראות תקנות נגישות השירות. כאשר מתברר כי הסרת חסמי נגישות משירות כלשהו מחייבת ביצוע פעולות בנייה מוטל על מורשה לנגישות השירות להתייעץ עם מורשה לנגישות מתו"ס. מדובר בתחום חדש וייחודי, שמעטות המדינות בעולם שניסחו לו כללי מקצוע.

היכן לומדים ואיך נרשמים למאגר אנשי המקצוע שמתנהל במשרד התמ"ת

את מקצועות הנגישות ניתן ללמוד היום בשלושה מוסדות אקדמיים, ויש לקוות כי יצטרפו אליהם במשך הזמן מוסדות נוספים. מידע אודות הקורסים השונים ניתן לקבל דרך האינטרנט, ובמוסדות הלימוד. את המקצוע מורשה לנגישות מבנים תשתיות וסביבה מלמדים במרכז האוניברסיטאי אריאל טלפון 03-7407201, ובמרכז האקדמי ויצו חיפה טלפון 04-8562517. את המקצוע מורשה לנגישות השירות מלמדים במרכז האוניברסיטאי אריאל טלפון 03-7407201, ובאוניברסיטת תל אביב טלפון 050-2023837.

הרישום למאגר הרשמי של אנשי המקצוע מתבצע באופן עצמאי, אחרי שמקבלים תעודת מקצוע ממשרד התמ"ת כנגד השלמת כל חובות קורס ההכשרה. חובות הקורס כוללות נוכחות פעילה ב-200 שעות לימוד אקדמיות, יציאה לסיורים, הגשת תרגילים, עמידה בבחינה מעשית ממשלתית שקודמת לה הגשת עבודת סיום בכתב, ועמידה בבחינה עיונית ממשלתית. מידע נוסף אודות שני המקצועות ואופן הסדרת הרישום ניתן להוריד מאתר האינטרנט של משרד התמ"ת, "רשמי מורשי נגישות" -

<http://www.tamas.gov.il/NR/exeres/8175401E-9795-4B97-A8F5-3943B66A755A.htm>