



مفوض مساواة حقوق  
الاشخاص ذوي الاعاقة

دولة اسرائيل

وزارة العدل

مفوضية مساواة حقوق الاشخاص ذوي إعاقه.



# خدمة متاحة للأشخاص ذوي الاعاقة

ماهي حقوقك في تلقي الخدمة؟



# فهرس المحتويات

- صفحة فهرس
- 7 كلمة وزيرة العدل
- 8 كلمة مدير عام وزارة العدل
- 10 كلمة مفوض مساواة حقوق الاشخاص ذوي الاعاقة
- 12 حول الكراسية واستخدامها
- 17 أجزء الأول: ملائمة الإجراءات لمقدم الخدمة
- 18 تلقي الخدمات بدون انتظار الدور
- 20 إمكانية الاستعانة بخدمة الحيوان
- 21 إمكانية الاستعانة بمرافق من قبل الأشخاص ذوي الاعاقة
- 23 إمكانية الاستعانة بمرافق من قبل مقدم الخدمة
- 24 مساعدة من مقدم الخدمة بتفعيل موقع خدمات محوسب
- 25 مساعدة من مقدم الخدمة بتعبئة النماذج
- 26 مساعدة من مقدم الخدمة بالعثور على المنتجات وحملها



مفوض مساواة حقوق  
الاشخاص ذوي الاعاقة

أصدار: مفوضية مساواة حقوق الاشخاص ذوي إعاقه.

موقع: [negishut.justice.gov.il](http://negishut.justice.gov.il)

بريد الكتروني: [pniotnez@justice.gov.il](mailto:pniotnez@justice.gov.il)

هاتف: 02-5088001, فاكس: 02-6467596

كتابة وتحرير:

الدكتور ليرون ناتن، السيدة نعماء مزور، المحامي عيران تمير، المحامية  
عيريت شيبب شني، السيد سيغال جريستل

تصميم الجرافيك:

ميرون سسون



تمت طباعته: أوبست طال 10/2016

42	تلقي معلومات مكتوبة في مادة مسجلة
43	تلقي معلومات في ملف بصيغة تتلاءم مع برنامج قراءة النوص أو تحويلها إلى لغة بريل
44	قراءة وثيقة من قبل مقدم الخدمة
45	تلقي معلومات مطبوعة بلغة بريل
46	تلقي خدمات بواسطة وسيلة اتصال داعمة بديلة
47	ترجمة المكالمة إلى لغة الإشارات
48	تقديم الخدمة بواسطة التليفون أو الفاكس أو الرسائل النصية أو البريد أو الانترنت، أو البريد الالكتروني أو أي وسيلة رقمية أخرى
49	أجزاء الرابع: ملائمت خاصة في خدمات معينة
50	ملائمت في اللجان الطبية
52	ملائمت اتاحة الوصول الى مناسبات عامة
54	كتابات ولغة الإشارة في البث التلفزيوني

27	ملائمة إجراءات الخدمات الإضافية غير المفصلة في الأنظمة
29	أجزاء الثاني: ملائمة في مكان تقديم الخدمات
30	ممرات خالية ومتاحة
31	أماكن جلوس ملائمة للأشخاص ذوي الاعاقة في غرفة الانتظار وفي الممر
32	لافتات واضحة
33	نظام مناداة بصوت واضح
34	أنظمة مساعدة للسمع في نقاط الخدمة
35	ملائمة في غرف القياس وغرف تبديل الملابس
36	ملائمت مادية في البناء الذي تقدم به الخدمات وفي محيطه وفي الطريق اليه
39	أجزاء الثالث: معلومات ملائمة وطرق ألتواصل
40	كتابة أو تسجيل المعلومات المقدمة شفهيأ
41	معلومات مطبوعة ومتاحة وبلغة مبسطة

## كلمة وزيرة العدل

تولي وزيرة العدل أهمية كبيرة للحفاظ على حقوق مواطني الدولة والعمل على تطويرها ودعمها. ووفقاً لذلك تعمل الوزارة على دعم حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. وينص القانون الاسرائيلي بشكل مفصل على كيفية إتاحة الأماكن العامة والخدمات بحيث يتمكن الأشخاص ذوي الإعاقة المشاركة بشكل متساوي في الأماكن العامة. أنا اهنيءمفوضية مساواة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في وزارة العدل لدعم الموضوع، فان هناك أهمية كبيرة في أن يعرف كل مواطن حقوقه ويعرف كيف يطالب بها.

إنني أؤمن بأن العمل المشترك سيؤدي إلى إتاحة البيئه التي نعيش بها جميعاً وتحويلها إلى بيئه تعود بالنفع علينا جميعاً.

مع تحيات  
اييلت شكيد  
وزيرة العدل

- 56 ملائمتات إتاحة المشاركة في نشاطات أوقات الفراغ وورشات العمل
- 57 أجزء أأامس: كيف تطالب بالحقوق المستحقة لك?
- 60 نموذج طلب موجه لمقدم الخدمة لغرض الحصول على الخدمة
- 61 نموذج شكوى لمقدم الخدمة بعد تلقي الخدمة

## كلمة مدير عام وزارة العدل

إننا نعمل في وزارة العدل ومفوضية مساواة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة من أجل خلق مجتمع تسوده به المساواة والتسامح.

إن مفوضية مساواة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة تعمل على دعم الحقوق من خلال التشريعات، ونشاطات الإعلام، والتوجيه ونشاطات ملائمة القانون بهدف تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الانخراط في المجتمع الإسرائيلي في جميع مجالات الحياة.

وعدا عن أهمية إتاحة الخدمات، فإن هناك أهمية كبيرة تتمثل في رفع مستوى الوعي لهذه الحقوق وشرحها بصورة سهلة وواضحة. وفي هذه الكراسة بإمكانكم التعرف على أصناف عديدة من الأدوات التي ستساعدكم في تجسيد حقوقكم في الحصول على الخدمات المتاحة.

فإن الخدمات المتاحة تزيل الحواجز وتحقق المساواة في تلقي الخدمات، وكذلك فإنها تعتبر وسيلة لانخراط الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع.

أني أمل أن تقدم لكم هذه الكراسة يد العون، واني أرجو التقدم بجزيل الشكر والامتنان الى القائمين في مفوضية مساواة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة على اسهامهم المهم في إتاحة المعلومات المتعلقة بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

مع تحيات  
آمي فلمور  
المدير العام  
وزارة العدل

توجهوا إلى مقدم الخدمة، أو إلى منسق عملية الوصول إلى المكان واطلبوا منه علاج المشكلة. وأحياناً فإن الخدمة غير المتاحة تتبع من عدم فهم ما هو مطلوب من أجل إتاحة الخدمة. ولكل منا دور مهم في هذا التغيير الاجتماعي.

مفوضية مساواة حقوق الأشخاص ذوي إعاقه تقدم لكم الخدمات لتحقيق هذه الأهداف. كلي أمل أن تجدوا هذه الكراسي مناسبة للاستعمال بالنسبة لكم وأن تساعدكم في امتلاك الأدوات اللازمة للحصول على الخدمات المناسبة المتاحة وبدون عوائق.

مع تحيات  
ابرامي توريم  
مفوض مساواة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة  
وزارة العدل

أن الأشخاص ذوي الإعاقة في إسرائيل يستطيعون اليوم الاستفادة من الخدمات المتاحة لهم، أكثر من أي وقت مضى، والتي تمكنهم من تلقي الخدمات بالشكل الأفضل وبشكل ملائم باعتباره حق يكفله القانون، وكذلك تمكننا جميعاً أن نكون جزء من مجتمع مدني متساوي.

ان قانون تساوي الحقوق للأشخاص ذوي الإعاقة كما هو أيضاً الميثاق الدولي لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة تضمن بأن يستفيد كل ذي إعاقة من مساواة كاملة وحماية لحقوقه. ومن أجل تحويل ذلك إلى واقع عملي يجب العمل على إصلاح المجتمع نفسه ودعم الحديث عن الحقوق. وأن الخدمة المتاحة هي جزء مهم من تلك الحقوق الأساسية، والطريق الصحيح للاندماج الاجتماعي. ويدور الحديث هنا عن مجال جديد، غير معروف بما فيه الكفاية، ولكل منا دور مهم في تحويله إلى جزء من الحياة العادية لكل واحد منا. اعرفوا حقوقكم اطلبوا الحصول على الخدمات المتاحة، وإذا واجهتكم أي عقبات لا تستسلموا،

## حول الكراسة واستخدامها

تقديم الخدمات متاحة ايضاً للأشخاص ذوي الاعاقة.

وبالإضافة لجميع ما ذكر، فإن الشخص ذو الاعاقة يستحق تلقي الخدمة الملائمة لاحتياجاته. لذلك فإن مقدم الخدمة يجب أن يتيح إمكانية الوصول إلى الخدمة التي يقدمها. وأن يوفر ملائمتاً للإتاحة وأن يرشد العاملين معه لتقديم خدمة ملائمة ومتاحة.

هذه الكراسة تصف ملائمتاً في الخدمات التي يستحقها الشخص ذو الاعاقة. وهذه الكراسة لا تعتبر بديل للاستشارة القانونية، ولا تشمل الحقوق والشروط للحصول عليها. وللمزيد من المعلومات بالإمكان التوجه إلى الموقع "مركز المعلومات للخدمات المتاحة" التابع لمفوضية مساواة حقوق الأشخاص ذوي الاعاقة من خلال العنوان التالي:

[negishut.justice.gov.il](http://negishut.justice.gov.il)

تحية وبعد

عندما نأتي لتلقي خدمة من مؤسسة عامة أو خاصة- في وزارة حكومية أو تأمين وطني أو بلدية أو بنك وفي المجمع التجاري أو في أي مكان اخر- يجب أن تكون الخدمة متاحة للأشخاص ذوي الاعاقة وقابلة للوصول إليها. يجب أن تكون الخدمة متاحة حتى في حالة إعطائها بالتلفون، أو بالإنترنت أو بأي وسيلة أخرى. وذلك من أجل أن يتمكن الأشخاص ذوي الاعاقة من الوصول إلى مقدم الخدمة بسهولة وأمان، وأن يحصل منه على الخدمة بشكل نوعي ومتساوي كما يتلقاها أي إنسان آخر بدون أية معوقات.

ولذلك يجب أن تتوفر في المكان اتاحة لتسهيل الوصول الفعلي بما في ذلك إمكانية وقوف المركبة. وطريق يتيح الوصول إلى المبنى، وفي داخل المبنى يجب توفر مصعد أو مسلك خاص بجانب الأدراج ان وجدت، ومراحيض ملائمة لأشخاص ذوي الاعاقة، ولافتات واضحة ترشد إلى مراكز الخدمة. كما يجب أن تكون المواصلات العامة إلى مكان

## ◀ ما هي الملائمات المتاحة في الخدمة؟

الملائمات المتاحة هي التغييرات التي يجب القيام بها ليكون بإمكان الشخص ذو الإعاقة الحصول على الخدمة مثله كمثل أي شخص آخر بدون إعاقات . ونماذج الملائمات المتاحة في الخدمات هي: الترجمة للغة الإشارات، تقديم معلومات بلغة سهلة، تركيب نظام مساعد للسمع في نقطة الخدمة، ومعلومات مطبوعة بلغة بريل، وممرات خالية من أية أشياء قد تزعج أو تعيق الحركة، وغيرها.

هذه الكراسي تصف الملائمات في الخدمات المتاحة التي يحتاجها الشخص ذو الإعاقة.

## ◀ كيف بالإمكان الحصول على الملائمات؟

بعض الملائمات يجب أن يوفرها مسبقاً مقدم الخدمات. وبعضها يجب طلبها. مثلاً لافتات واضحة تساعد على التحرك في المكان يجب أن تكون موجودة مسبقاً. ولكن الترجمة للغة بريل يجب طلبها.

في هذه الكراسي توجد إشارة إلى الملائمات المتاحة في الخدمات التي يجب طلبها، ومتى يجب طلبها.

## ◀ كيف تطلب الملائمات؟

في نهاية الكراسي، بالإمكان العثور على شرح ومقترحات حول كيفية طلب الملائمات المتاحة بشكل يحافظ على كرامة الطالب ويدفع مقدم الخدمة إلى العمل.





## أجزاء الأول: ملائمات في إجراءات مقدم الخدمة

توجد لدى مقدم الخدمة إجراءات متبعة لتقديم الخدمة. مثلاً: إجراء يدخل بموجبه إلى المقابلة فقط الشخص المدعو للمقابلة، ويحظر على أي إنسان آخر الدخول معه، أو إجراء آخر يجب بموجبه الوقوف بالدور للحصول على الخدمة. وهذه الإجراءات قد تحول دون تقديم الخدمات لبعض أفراد جمهور ذوي الإعاقة. وهذا الجزء يتحدث عن الملائمات التي على مقدمي الخدمات إدخالها في الإجراءات المتبعة، ليكون بإمكان الأشخاص ذوي الإعاقة الحصول على الخدمات.

## تلقي الخدمة بدون الانتظار بالدور

إن وجد دور لتلقي الخدمة، يجب على مقدم الخدمة أن يقدم الخدمة لذوي الإعاقة الذي يحمل بطاقة (من ذوي الإعاقة) من النوع المفصل لاحقاً أو للمرافق الذي يصحبه، بدون الانتظار بالدور، ولمقدم الخدمة صلاحية طلب البطاقة سارية المفعول من الشخص ذو الإعاقة التي تشير إلى حقه في تلقي الخدمة بدون الانتظار بالدور. وهذه البطاقة هي أحد البطاقات التالية:

1. بطاقة شخص ذو إعاقة صادرة عن مؤسسة التأمين الوطني لشخص لديه إعاقة عقلية، أو نفسياً أو إنسان مصاب بمرض التوحد وحددت له نسبة عجز طبي بنسبة 50 بالمئة، أو أكثر في هذه المجالات.

2. بطاقة شخص ذو إعاقة صادرة عن مؤسسة التأمين الوطني لطفل لديه إعاقة عقلية، أو نفسيه أو لطفل لديه أعراض مرض التوحد، حسب قانون التأمين الوطني.

3. شهادة شخص ذو إعاقة صادرة عن قسم التأهيل في

وزارة الدفاع بطاقة شخص ذو إعاقة صادرة عن مؤسسة التأمين الوطني، لإنسان يتلقى تعويضات حسب قانون العجز وهو شخص لديه إعاقة نفسية وعقلية حددت له نسبة عجز طبي بنسبة 50 بالمئة أو أكثر.

◀ **انتبهوا! يجب تقديم البطاقة والطلب من مقدم الخدمة تلقي الخدمة بدون الانتظار بالدور.**

هذا الملائمة غير سارية المفعول في دور يتم الانتظار به بالسيارة مثل الدخول إلى حديقة وطنية أو محطة وقود.



## إمكانية الاستعانة بخدمة الحيوان

الشخص الذي يستعين بخدمة الحيوان له الحق في الدخول برفقته إلى مكان الخدمة مثل المطعم أو فرع البنك.

إذا لم يكن هذا الحيوان كلب مرشد، بل حيوان آخر، يحتمل أن يطلب من الشخص إبراز بطاقة أو علامة تشهد بأنه الحيوان مخصص للخدمة.

إذا لم يكن بالإمكان إدخال حيوان إلى المكان حسب القانون، على مقدم الخدمة أن يهتم بعرض الخدمة في مكان بديل مناسب، ينتظر به حيوان الخدمة.



## إمكانية الاستعانة بمرافق من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة

الشخص ذو الإعاقة الذي يستعين بمرافق، له صلاحية الدخول معه إلى كل مكان تقدم به الخدمة بما في ذلك للمقابلة أو اللقاء أو اللجنة.

إذا كان الدخول إلى المكان مشروط بالدفع، مثل بركة أو حديقة حيوانات، لا حاجة للدفع عن المرافق، إذا توفر لدى الشخص المستعين بمرافق أحد البطاقات التالية:

1. بطاقة شخص ذو إعاقة صادرة من مؤسسة التأمين الوطني لإنسان لديه إعاقة عقلية أو نفسياً أو لديه أعراض مرض التوحد، وحددت له نسبة عجز طبي بنسبة 50% أو أكثر في هذه المجالات أو أنه يتلقى مخصصات خدمات خاصة أو ترميضية.

2. بطاقة شخص ذو إعاقة صادرة عن مؤسسة التأمين الوطني لطفل لديه إعاقة عقلية، أو نفسياً أو لطفل لديه أعراض مرض التوحد، حسب قانون التأمين الوطني.

3. شهادة شخص ذو إعاقة صادرة عن قسم التأهيل

## مرافق من قبل مقدم الخدمة

في المكان الذي تقدم به خدمة بمكتب حكومي أو بسلطه محلية، وبه أكثر من طابق، وعدد الغرف التي تقدم بها الخدمة يزيد على عشرة، بالإمكان الطلب من مقدم الخدمة توفير مرافق يساعد في التحرك والوصول إلى المكان المناسب من أجل تلقي الخدمة.

◀ انتبهوا! للحصول على مرافق من قبل مقدم الخدمة، يجب طلب ذلك منه بوقت معقول.

في وزارة الدفاع بطاقة شخص لديه إعاقة صادرة عن مؤسسة التأمين الوطني، لإنسان يتلقى تعويضات حسب قانون العجز وهو إنسان لديه إعاقات نفسية وعقلية حددت له نسبة عجز طبي بنسبة 50 بالمئة أو أكثر. وبالإضافة لذلك بإمكان مقدم الخدمة طلب الدفع عن مرافق لأطفال أقل من 12 سنة.

◀ إنتبهوا! اذا وجد في المكان مقعد أو مكان خدمة شخصية، مثل في سينما أو غرفة في فندق وبإمكان مقدم الخدمة طلب دفعة عن المرافق.



## مساعدة مقدم الخدمة في تعبئة النماذج

بالإمكان تلقي المساعدة من مقدم الخدمة في تعبئة النماذج.

◀ انتبهوا! يجب طلب مساعدة مقدم الخدمة في تعبئة النماذج



## تلقي مساعدة من مقدم الخدمة بتفعيل نقطة خدمات محوسبة

إذا قدمت الخدمة في نقطة محوسبة، وظهرت مصاعب في استخدامها، بالإمكان تلقي المساعدة من مقدم الخدمة.

◀ انتبهوا! يجب طلب مساعدة مقدم الخدمة بتفعيل نقطة محوسبة.



## ملائمات في إجراءات خدمات إضافية غير مفصلة في الأنظمة

## مساعدة من مقدم الخدمة في تحديد موقع وحمل منتجات

بالإضافة للملائمات المتبعة في الإجراءات المذكورة في الأنظمة، يحتمل وجود إجراءات خدمات إضافية يحددها مقدم الخدمة والتي تصعب الأمور على الأشخاص ذوي الإعاقة في تلقي الخدمة. لذلك على مقدم الخدمة تنفيذ ملائمات معينة في الإجراءات المتبعة في خدمته، حتى لو لم تكن مذكورة في الأنظمة، ليكون بإمكان الأشخاص ذوي الإعاقة تلقي خدمته بشكل متساوي ومريح ونوعي وآمن.

مثلاً، إنسان لديه زراعة قوقعة الأذن أو لديه جهاز تنظيم ضربات القلب، لا يستطيع المرور من خلال جهاز الفحص الأمني للكشف عن المعادن في المدخل إلى المكان، فعلى الرغم من عدم ذكر الفحص بجهاز كشف المعادن في الأنظمة، على مقدم الخدمة ملاءمة الإجراءات ليكون بالإمكان فحص هذا الشخص بشكل يدوي.

بالإمكان تلقي المساعدة من مقدم الخدمة عند إجراء المشتريات، وذلك عند وجود صعوبة في العثور على منتج معين، أو بتفعيل منشأة معينة، أو بقراءة الكتابة على المنتج أو بحمل المنتجات إلى مكان الصندوق.

◀ انتبهوا! يجب طلب مساعدة مقدم الخدمة عند التسوق.





## الجزء الثاني: الملائمات في مكان تقديم الخدمة

توجد ملائمات على مقدم الخدمة تنفيذاً في المبنى الذي تقدم به الخدمة. مثلاً: تركيب مصاعد ومنحدرات أو إعداد أماكن لحركة ذوي الاحتياجات بجانب الأدرج، وإعداد مكان لوقوف السيارات متاح وقابل للاستخدام. وبالإضافة لهذه الملائمات توجد ملائمات يجب القيام بها في مكان تقديم الخدمة مثل لافتات ملائمة (واضحة ومقروءة). وهذا الفصل يعرض الملائمات في المكان الذي تقدم به الخدمة.

## أماكن جلوس ملائمة للأشخاص ذوي الإعاقة في غرفة الانتظار وفي الممر

في مكان الانتظار لتلقي الخدمة، يجب أن توجد كراسي ملائمة للأشخاص ذوي الإعاقة، وأماكن للأشخاص الذين يستعملون كرسي متحرك.

وعندما تكون مسافة المشي في المكان تزيد عن 60 متر: يجب أن توجد كراسي ملائمة للاستراحة على طول الطريق.

الكرسي الملائم هو الكرسي الذي يمكن من الجلوس عليه والنهوض منه بشكل مريح، وبشكل ذاتي وبأمان. وأن يكون ثابت وذوي أربع أرجل ويدين للإمساك بها والاستناد عليها.



## ممرات خالية ومتاحة للاستعمال

من أجل أن يكون بالإمكان التحرك بحرية وأمان، على مقدم الخدمة أن يهتم بأن يكون المكان الذي تقدم به الخدمة واسع وخالي من الأمتعة. مثلاً، فناء البناية والممرات، وغرفة الانتظار وغرف الاستقبال أن تكون واسعة بما فيه الكفاية وخالية من الأمتعة والأغراض مثل أواني الزهور والكراسي والصناديق التي تعيق الحركة. لكي لا تعيق حركة شخص يتحرك بواسطة كرسي متحرك أو إنسان يتحرك بمساعدة مرافق وأن لا تكون هناك عوائق لإنسان يتحرك بمساعدة أدوات مساعدة مثل العصا الموجهة أو ما شابه.

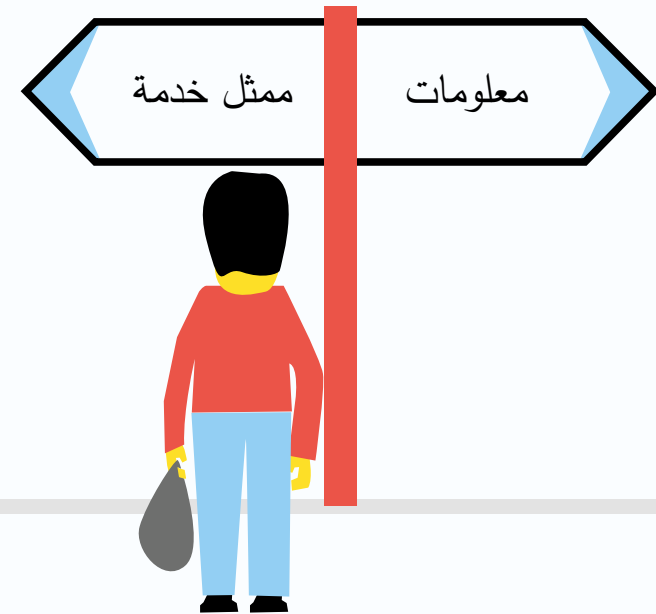
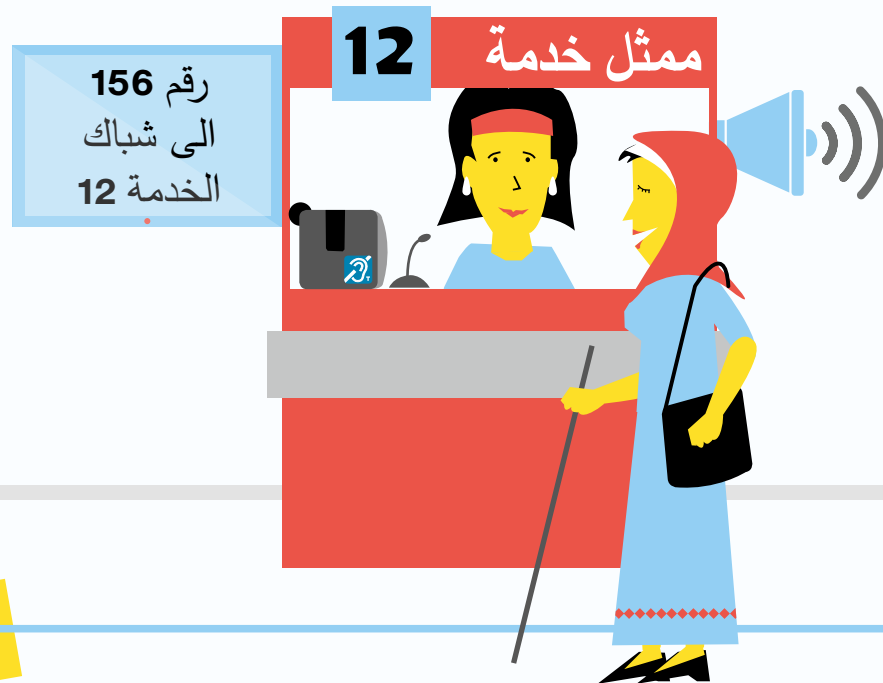




في بعض الأماكن يوجد نظام مناداة يعلن عن الرقم بالدور أو يعلن عن توجيهات وإرشادات أو معلومات. ولكي يكون بالإمكان فهم ما يعلن عنه، يجب ان يكون الكلام في نظام المناداة واضح دون ان يصاحبه موسيقى في الخلفية.

المعلومات المقدمة من خلال نظام المناداة، يجب أن تكون أيضاً مكتوبة على شاشة، في معظم الأماكن.

يجب أن توجد في المكان الذي تقدم به الخدمات لافتات ملائمة ليكون بالإمكان التواجد في المكان والعثور بسهولة على الغرفة أو المكان الذي تقدم به الخدمات واللافتات يجب أن ترشد إلى مكان وقوف السيارات متاح أو إلى المدخل المتاح أو إلى مكان الاستعلامات أو إلى المصعد أو مسار سير العجلات أو الادراج والمراحيض. واللافتات يجب ان تكون واضحة وبأحرف كبيرة وألوان مختلفة بين الكتابة والخلفية.



## أنظمة مساعدة للسمع في مواقع الخدمات

في نقطة خدمات واحد على الأقل وفي مكان واسع لتقديم الخدمات، يجب أن يتم تركيب أنظمة مساعدة للسمع.

وفي حال كان الموقع بدون فاصل أو فاصل جزئي بين مقدم الخدمات وبين متلقي الخدمات يجب أن يكون النظام المساعد للسمع استقرائي يشمل ميكرفون خارجي مع إمكانية الربط بسماعات.

إذا وجد في الموقع فاصل كامل بين مقدم الخدمات وملتقي الخدمات، يجب أن يكون النظام السمعي نظام ذوي اتجاهين يشمل ميكرفون ومكبر صوت في جانبي الفاصل. ويجب أن يكون هناك نظام استقرائي وإمكانية الربط بسماعات.

كل موقع يوجد به نظام مساعد للسمع يجب ان تكون به علامة مميزة كهذه:



## ملائمات في غرف القياس وغرف تبديل الملابس

يجب تواجد غرفة قياس واحدة متاحة على الأقل، في مكان كبير والذي يكون به قياس الملابس أو تبديلها جزء من الخدمات المقدمة، مثل الخدمات المقدمة في مكان كبير لبيع الملابس أو في صاله الالعاب الرياضيه، حيث بداخل الغرفة يجب أن تتوفر الأشياء التالية:

- مساحة حرة لحركة الشخص الذي يستخدم كرسي متحرك.
- مقعد ملائم.

- مرآة بعرض 50سم على الأقل، وبارتفاع يتراوح بين 175-45سم عن وجه البلاط.

أن تحدد الغرفة بواسطة ستائر أو قسامات أو كلاهما. وإذا وجد في الغرفة باب يجب أن يكون مثل أبواب المراحيض، قابل للوصول إليه والتعامل معه.

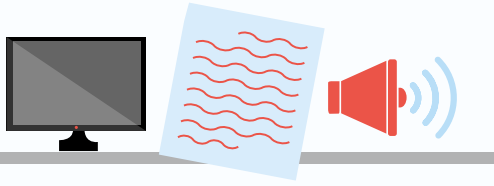


## ملائمات المبني الذي تقدم به الخدمات وفي محيطه وفي الطريق اليه

- مسارات خاصة ومصاعد تمكن من الحركة بسهولة بين المستويات والطوابق.
- مواصلات عامة متاحة تمكن الشخص ذو الاعاقة من الحركة والدخول إلى وسيلة المواصلات براحة وأمان (مثلاً أن يقترب سائق الحافلة بحافله الى الرصيف). وبما في ذلك نداءات ولافتات تعرض وتعلن عن الوصول إلى المحطات.



- ليكون بالإمكان الوصول إلى المبني الذي تقدم به الخدمات، وتلقي هذه الخدمات، فإن مقدم الخدمات مطالب بتنفيذ ملائمات للمبني وفي محيطه:
- مدخل متاح، يدخل من خلاله غالبية الجمهور.
- طريق متاح إلى مدخل المبني تمكن من التحرك بسهولة وبأمان للأشخاص ذوي الاعاقة الحركية ومحدودية الرؤية.
- موقف سيارات متاح ذو سعة ملائمة يمكن من الدخول والخروج من السيارات بشكل مريح.
- مرحاض متاح بحجم ملائم وخالي من الأغراض، يمكن الشخص ذو الاعاقة الذي يستعمل كرسي متحرك أو أدوات مساعدة أخرى أو الذي يستعين بمرافق، من الحركة والاستدارة بحرية. وفي المرحاض المتاح يجب أن يكون كرسي مرحاض وحنفية ومغسلة بارترقاع ملائم.



## الجزء الثالث: معلومات منسقة وطرق التواصل

يقدم مزودي الخدمات مرات عديدة معلومات شفوية أو كتابية. وإذا كان هناك صعوبة في السمع أو الرؤية أو فهم المعلومة، فإن على مقدم الخدمة أن يزود رواد المكان بوسيلة ملائمة، مثلاً إذا كان من الصعب فهم أو تذكر معلومات أبلغت شفهيًا، بالإمكان تقديم المعلومات كتابةً، أو تلقي المعلومات مسجلة.

في الصفحات التالية يوجد تفصيل حول كيف انه بالإمكان تلقي المعلومات بشكل متاح.

### ◀ من المهم معرفة!

أنه توجد بدائل بإمكان مقدم الخدمات تزويد رواده بها. لذلك، يحتمل أن يطلب الشخص ذو الإعاقة ملاءمة معينة. ولكن بإمكان مقدم الخدمات تزويد الزائر بملائمة أخرى بشرط أن تلبى هذه الملائمة احتياجاته. ويجب أن يتخذ مقدم الخدمات قرار بعد الحديث مع الشخص ذو الإعاقة وفحص الوسائل التكنولوجية الموجودة لديه. مثلاً، بدل من تزويد الزبون بوثيقة مطبوعة بلغة بريل، يقرأ مقدم الخدمات الوثيقة. بشرط أن تكون القراءة ملائمة لاحتياجات متلقي الخدمة وتحقق المساواة

## كتابة أو تسجيل المعلومات المقدمة شفهيًا

يقدم مزود الخدمات مرات كثيرة معلومات شفوية، إذا ظهرت صعوبات في السمع، أو الفهم أو تذكر المعلومات ومتابعتها، بالإمكان الطلب من مقدم الخدمات كتابة الأمور على ورقة أو في الحاسوب. وبالإمكان الطلب من مقدم الخدمات المعلومات مسجلة. إذا ظهرت صعوبة في فهم المعلومات بالإمكان تلقيه بلغة سهلة.

وأن مقدم الخدمات غير ملزم بتقديم المعلومات بلغة سهلة كالمعلومات المتعلقة بالجوانب القانونية مثل القوانين أو بلغة مهنية مثل التقارير العلمية.

◀ انتبهوا! يجب الطلب من مقدم الخدمات كتابة أو تسجيل وتبسيط لغوي للمعلومات المقدمة شفهيًا.

يجب على مقدم الخدمات أن يزود التسجيل خلال زمن معقول، ليس أكثر من ثلاثة أسابيع بعد تقديم الطلب.

## معلومات مكتوبة طباعةً متاحة وبلغة سهلة

إذا زود مقدم الخدمة زبائنه بمعلومات مطبوعة مثل نشرة إرشادية أو اتفاقية، وظهرت مصاعب في قراءة هذه المعلومات، بالإمكان مطالبته بتقديم المعلومات بشكل مطبوع قابل للقراءة والفهم، أي بأحرف كبيرة وواضحة مثلاً، وبلون مختلف عن لون الخلفية، وبدون زخرفات، وإذا ظهرت صعوبات في فهمها أيضاً يجب تقديمها بلغة سهلة.

وأن مقدم الخدمات غير ملزم بتقديم المعلومات بلغة سهلة كالمعلومات المتعلقة بالجوانب القانونية مثل القوانين أو بلغة مهنية مثل التقارير العلمية.

◀ انتبهوا! يجب مطالبة مقدم الخدمة بتقديم المعلومات طباعةً بشكل متاح وبلغة سهلة.



## تلقي معلومات مكتوبة في ملف تسجيلي

عندما تظهر صعوبات في قراءة أو فهم وثيقة، بالإمكان تلقيها مسجلة وسماعها بواسطة حاسوب أو مشغل الموسيقى.

◀ انتبهوا! يجب الطلب من مقدم الخدمة تسجيل صوتي للوثيقة.

على مقدم الخدمة أن يزود زبائنه بالتسجيل الصوتي خلال وقت معقول، بما لا يزيد عن ثلاثة أسابيع من تقديم الطلب.

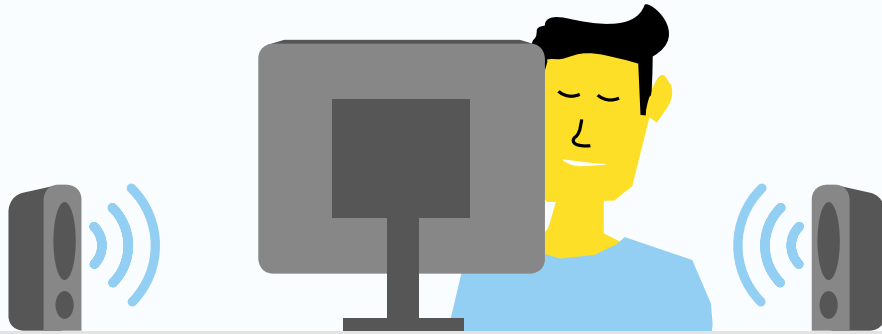


## تلقي معلومات في ملف ملائم لبرنامج قراءة نصية أو تحويله إلى لغة بريل

إذا ظهرت صعوبات في قراءة وثيقة، بالإمكان الحصول عليها في ملف رقمي ممكن قراءته بواسطة برنامج قراءة نصية أو بواسطة تحويله إلى لغة بريل.

◀ انتبهوا! يجب طلب ملف كهذا من مقدم الخدمة.

على مقدم الخدمة أن يزود زبائنه بالملف الرقمي خلال وقت معقول، بما لا يزيد عن ثلاثة أسابيع من تقديم الطلب.

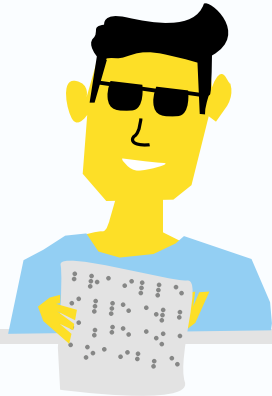


## تلقي معلومات مطبوعة بلغة بريل

بالإمكان طلب معلومات تتعلق بالخدمة أو معلومات مكتوبة مقدمة كجزء من الخدمة-مكتوبة بلغة بريل.

◀ انتبهوا! يجب الطلب من مقدم الخدمة المعلومات مكتوبة بلغة بريل.

يجب على مقدم الخدمة أن يزود زبائنه بالوثيقة مكتوبة بلغة بريل خلال زمن معقول، بما لا يزيد عن ثلاثة أسابيع من تاريخ تقديم الطلب.



## قراءة وثيقة من قبل مقدم الخدمة

إذا كانت هناك ضرورة لقراءة وثيقة معينة من أجل تلقي الخدمة، بالإمكان الطلب من مقدم الخدمة قراءة الوثيقة في المكان. وإذا كانت الوثيقة أكثر من ثلاث صفحات ولا يستطيع مقدم الخدمة قراءتها في المكان عليه أن يحدد وقت لذلك خلال أسبوع.

◀ انتبهوا! يجب الطلب من مقدم الخدمة قراءة الوثيقة.



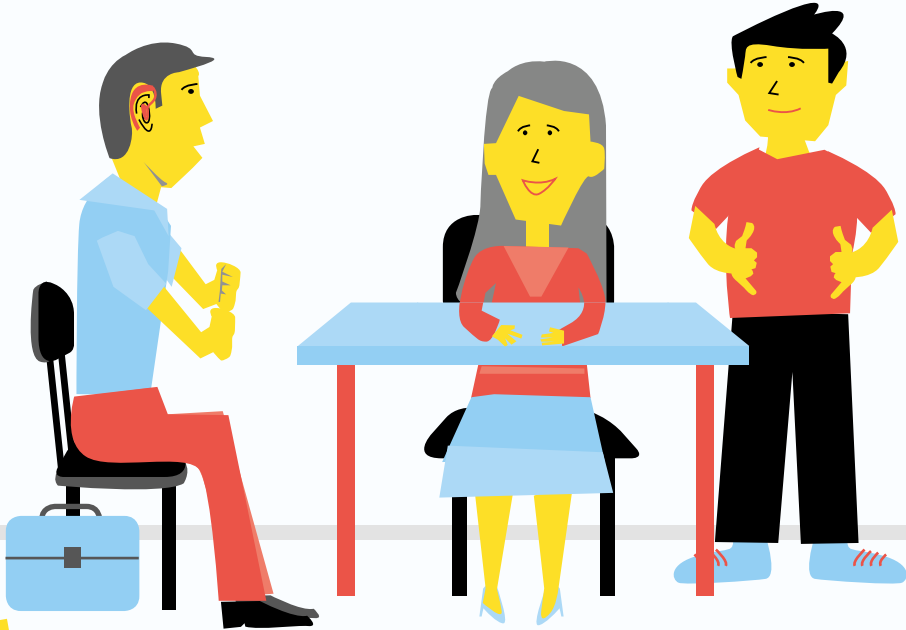
## تلقي المعلومات بواسطة وسيلة اتصال داعمة بديلة

عندما تعطي الخدمات لأشخاص يستخدمون وسائل اتصال داعمة بديلة مثل لوحة اتصالات، على مقدم الخدمة أن يزود زبائنه بالمعلومات بواسطة استخدام وسيلة الاتصال الداعمة البديلة لمتلقي الخدمة.

## ترجمة الحديث إلى لغة الإشارات

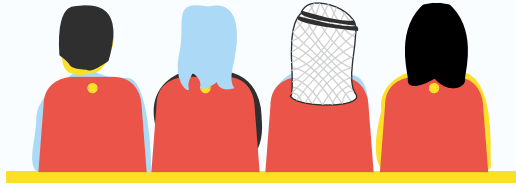
على مقدم الخدمة أن يزود زبائنه بمترجم إلى لغة الإشارات من قبله، إذا كانت المعلومات مركبة والحديث طويل ومهم بشكل خاص. مثلاً، عندما يدور الحديث عن خدمة مالية أو خدمة قانونية.

◀ انتبهوا! يجب الطلب المسبق بوقت معقول من مقدم الخدمة لتوفير مترجم إلى لغة الإشارات.





## تقديم الخدمات بواسطة التلفون، الفاكس، الرسائل النصية القصيرة، البريد، الإنترنت، البريد الإلكتروني أو أي وسيلة أخرى.



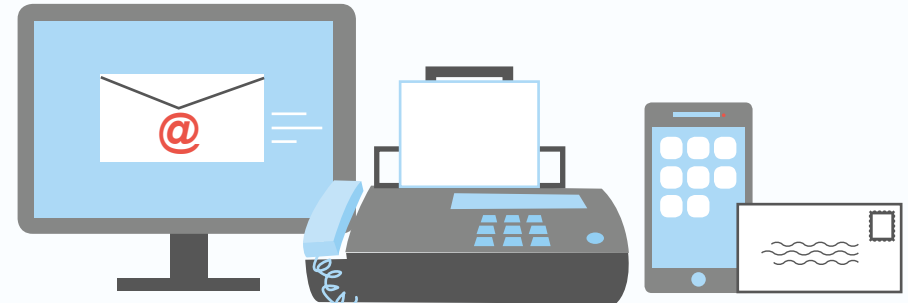
### الجزء الرابع: ملائمات خاصة في خدمات معينة

تفصل الكراسة الحقوق في جميع الملائمات المتاحة في الخدمة. ولكن توجد عدة ملائمات متاحة أخرى خاصة بخدمات محددة. مثل: ملائمات في الإنترنت، في المعارض، في المكتبات، في المؤسسات الدينية، في خدمات الرفاه، في الفنادق، وفي خدمات السفريات وإيجار السيارات. وفي المستقبل أيضاً تدخل إلى حيز التنفيذ أنظمة لها علاقة بملائمات خاصة بالخدمات الطبية والصحية. وأن القراء المعنيون بقراءة المزيد عن هذا الموضوع، مدعوون للدخول إلى موقع "مركز المعلومات المتاحة" لدى مفوضية مساواة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة على العنوان: [negishut.justice.gov.il](http://negishut.justice.gov.il)

في هذا الفصل سنأتي على تفاصيل الملائمات الخاصة بعدد من الخدمات فقط: في اللجان الطبية، في المناسبات العامة، في البث التلفزيوني وفي نشاطات أوقات الفراغ وفي الأعياد.

بالإمكان تلقي خدمة ومعلومات عن الخدمة أيضاً بواسطة التلفون، الفاكس، الرسائل النصية القصيرة، البريد، الإنترنت، البريد الإلكتروني أو أي وسيلة رقمية أخرى. وذلك بشرط أن تتوفر لمقدم الخدمة هذه الوسائل ووفقاً لطبيعة الخدمة المقدمة.

◀ **انتبهوا! يجب الطلب من مقدم الخدمة تلقي الخدمة بأحد الوسائل المذكورة أعلاه.**



## الملائمات في اللجان الطبية

في المداوولات الجارية لدى اللجان الطبية عند جميع الجهات مثل التأمين الوطني، وزارة الصحة وغيرها. يستحق الشخص من ذوي الاعاقة أن يتلقى ملائمات مختلفة تمكنه من فهم ما يدور في المداوولات، والمشاركة بها، وفهم القرارات المتخذة بها، وتشمل هذه الملائمات ما يلي:

- نسخ النص، ترجمة إلى لغة الإشارات أو توفير نظام سمعي مساعد، والشرح بلغة سهلة للوثائق التي يتم التداول بها، وما يدور في المداوولات، والقرارات المتخذة بها.
- إمكانية تسجيل المداوولات.
- إمكانية الاستماع إلى الملاحظات المسجلة المجهزة مسبقاً.
- إمكانية الحصول علو وقت إضافي خلال المداوولات للتشاور مع الشخص ذو الاعاقة أو مع من يمثله في المداوولات.
- وصف شفهي لقاء المداوولات، وعرض الحضور في المداوولات وأماكن جلوسهم.

- ملائمة طول المداوولات مع إمكانيات الشخص ذو الاعاقة.
  - إمكانية ادخال مرافق يشرح ما يدور في المداوولات.
  - الاستعانة بكل وسيلة مساعدة يستعملها الشخص بشكل عام، مثل وسيلة اتصال مساعدة بديلة أو لغة الإشارات من خلال اللمس.
- عند الدعوة إلى اللجنة، على السلطه الداعية أن تعلن عن الحق في تلقي ملائمات، وتفصيل الملائمات الممكنة، وتقديم شرح عن المداوولات المتوقعة، وذكر حق الشخص المدعو في إحضار مرافق له.
- ◀ **انتبهوا! يجب تقديم طلب الملائمات قبل وقت معقول من مداوولات اللجنة.**

## ملائمات إتاحة في المناسبات العامة

### في الإعلان عن المناسبة:

في الإعلان عن المناسبة العامة أو المناسبة مثل اجتماع، أو عرض، أو احتفال، على منظم المناسبة أن ينشر معلومات عن الملائمات المتاحة في تلك المناسبة ولمن يجب التوجه لطلب ملائمات إتاحة أخرى.

### في المناسبة :

في المناسبة أو المناسبة العام يجب تزويد الحضور بنظام سمعي مساعد.

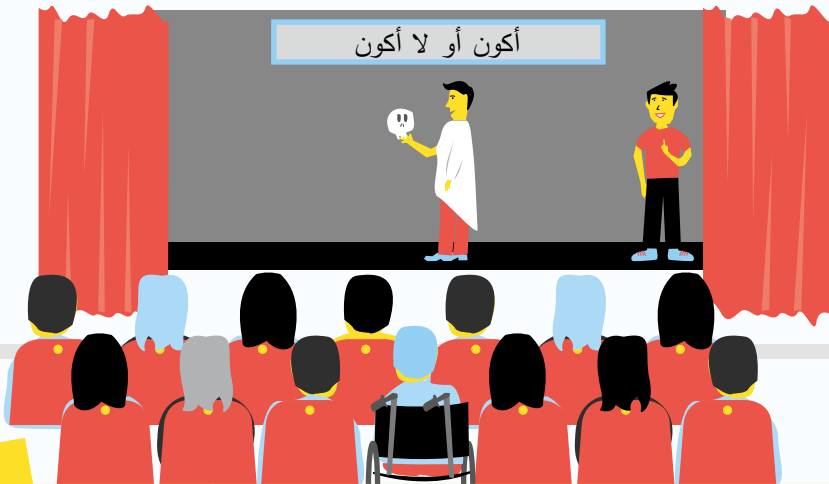
وفي حدث كبير هو بالأساس كلامي مثل عرض، على منظم المناسبة أن يزود الحضور بكتابة على شاشة الكترونية. وإذا كان هناك عدد من العروض المتشابهة في نفس الشهر فإن منظم المناسبة غير ملزم بتزويد كتابة في جميع العروض.

وإذا طلب شخص لديه إعاقة ذلك - يجب تزويده بمترجم إلى لغة الإشارات.

وفي بعض الأحداث مثل، فيلم، حدث منظم في مكان صغير أو عرض في شارع بشكل عرضي، ليس من الواجب تزويد الحضور بهذه الملائمات.

انتبهوا! يجب طلب الترجمة إلى لغة الإشارات من منظم المناسبة مسبقاً قبل وقت معقول من المناسبة.

في العروض والأحداث والأفلام يجب حجز بطاقات لمقاعد ملائمة وأماكن جلوس محددة، مثلاً لأشخاص يجلسون على كرسي متحرك، أو لشخص برفقته كلب توجيه مساعد. كما يجب أيضاً حجز مكان خاص للمرافق إلى جانب مكان الجلوس الخاص بالشخص المحدد.



## الكتابات ولغة الإشارات في البث التلفزيوني

وبالإمكان العثور على البرامج المرفقة بكتابات في جداول البث للقنوات التلفزيونية.

والجهة المسؤولة عن البث التلفزيوني يجب أن تترجم إلى لغة الإشارات 5% على الأقل من البرامج.

في البرامج التلفزيونية بالعبرية أو بالعربية يجب أن تكون كتابات بما في ذلك في البرامج بالبث المباشر.

في القنوات الفضائية والكوابل يجب أن تكون كتابات في القنوات المركزية وفي جزء آخر من القنوات بنسبة معينة من البرامج.

وفي قنوات الأطفال يجب أن تكون كتابات في نصف البرامج المسجلة والمدبلجة للعبرية والعربية.

بإمكان الكتابات أن تكون مكشوفة لكافة الجمهور أو حسب اختيار المشاهد. ويجب أن تكون متاحة لكافة الجمهور ويجب ألا تجبى عليها رسوم.

كل إعلان طوارئ تبثه سلطات البث أو شركات البث العامة تكون مرفقة بكتابات و بلغة الإشارات. والقنوات الأخرى بإمكانها إضافة كتابات ولغة الإشارة أو توجيه المتلقي إلى إعلانات طوارئ تبثها سلطة البث أو شركة البث العامة.



## ملائمات اتاحة في نشاطات أوقات الفراغ وفي أوساط معينة

### أجزء الخامس: كيف تطالب بالحقوق المستحقة لك؟

لاستفاد الحقوق المستحقة لك، من المهم أن تعرف ما هي هذه الحقوق، وما هي الملائمات المهمة جداً بالنسبة لك. وكيف تطالب بها بشكل مفيد. ومن أجل المطالبة بالملائمات والحقوق المستحقة لك بشكل مفيد، يجب أن نوضح أي الملائمات نريد تلقيها، ووصف الصعوبات الكامنة في الحصول عليها، والقول ما هي الملائمة المطلوبة من أجل الحصول على الخدمة.

من أجل الاستعداد لذلك، ننصح بالعمل بالشكل التالي:

1. مراجعة جميع الحقوق المستحقة.

2. تسجيل ما هي الحقوق التي يجب المطالبة بها:

الملائمات التي احتاجها	ما الذي يجب طلبه من مقدم الخدمة

بالإمكان طلب ملائمات اتاحة في نشاطات أوقات الفراغ وفي ورشات عمل معينة تتم بمعدل مرة في الأسبوع على الأقل لزمّن طويل.

إذا أعطيت في هذه النشاطات معلومات شفوية، بالإمكان تلقيها بأحد الطرق التالية على الأقل: كتابةً، بواسطة نظام شخصي لزيادة السمع، بواسطة تسجيل المرشد، وبلغة سهلة.

من المهم أن نعرف أن! الملائمات لا تقدم في ورشات العمل الرياضية أو الرقص.



ولهذا الغرض مرفق نموذج، يمكن التوجه بواسطته إلى مقدم الخدمة.

وإذا لم يتم تلقي رد ملائم، يسرنا أن نساعدكم -فإنكم مدعوون للتوجه إلى قسم توجهات الجمهور التابع لمفوضية مساواة الحقوق للأشخاص ذوي الإعاقة على البريد

الإلكتروني: [pniotnez@justice.gov.il](mailto:pniotnez@justice.gov.il)، ومن خلال هاتف رقم 02-5088001، والفاكس: 02-6467596. وإذا توجهتم إلى مقدم الخدمة بواسطة النموذج، الرجاء إرفاقه مع رد مقدم الخدمة بالطلب المقدم. كما أنكم مدعوون لتكونوا على اتصال بنا بواسطة صفحة الفيس بوك الخاصة بمفوضية مساواة حقوق للأشخاص ذوي الإعاقة.



أن حقل في تلقي خدمة ملائمة هو واجب مقدم الخدمة. إذ على مقدم الخدمة أن يعلن عن ملائمتها الإتاحة في الخدمة التي نفذها. ممكن طلب الخدمات من مقدم الخدمة بطريقه شفهييه بموقع تقديم الخدمه, بالفاكس, بالهاتف, بالبريد الإلكتروني أو بواسطه نموذج الموجود في اخر الكراسه. اذا لم يكن هناك حاجة لأي ملائمة من أجل تلقي الخدمة أو اذا لا يوجد استعداد لإعطائك الخدمة، وإذا لم توجد ملائمت أخرى في البناية أو في مكان المناسبة أو في الطريق إليها - يوجد ما يمكن عمله:

لكل مؤسسة كبيرة يزيد عدد عمالها على 25 ويقدم فيها الخدمات للجمهور مثل البنك أو الوزارة الحكومية أو السلطة المحلية يجب أن يكون مركز للإتاحة. ويجب أن يظهر اسم الشخص المركز لهذه الملائمت، وطرق الإتصال به يجب أن تظهر في موقع الانترنت الخاص بمقدم الخدمة.

وفي حالة ظهور مشكلة أو مصاعب معينة يجب التوجه بها إلى مركز الإتاحة والطلب منه أن يقوم بعلاج المشكلة. وإذا لم يكن بموجب القانون تعين مركز الإتاحة أو إذا لم يستطع علاج الأمر، بالإمكان التوجه إلى المدير بطلب تزويد الملائمة المطلوبة.

## نموذج شكوى لمقدم الخدمة بعد تلقي الخدمة

لحضرة \_\_\_\_\_  
تحية وبعد،  
بتاريخ \_\_\_\_\_ الساعة \_\_\_\_\_  
في العنوان \_\_\_\_\_  
حضرت لأتلقى منكم الخدمة. وكانت الخدمة المطلوبة هي:

وعند تلقي الخدمة واجهت المشكلة التالية: \_\_\_\_\_

وحسب معرفتي، من أجل تلقي الخدمة لديكم، مطلوب ملائمة  
اتاحة لما يلي: \_\_\_\_\_

أشكركم لوضع حل مناسب لهذه المشكلة وعلى اطلاعي على  
تطور الأمور.

مع تحيات

الاسم: \_\_\_\_\_

تلفون: \_\_\_\_\_

بريد الكتروني: \_\_\_\_\_

العنوان: \_\_\_\_\_

## نموذج طلب لمقدم الخدمة لغرض تلقي الخدمة

لحضرة \_\_\_\_\_  
تحية وبعد،  
بتاريخ \_\_\_\_\_ الساعة \_\_\_\_\_  
في العنوان \_\_\_\_\_  
سأتي لأتلقى منكم الخدمة. والخدمة المطلوبة هي:

وعند تلقي الخدمة واجهت المشكلة التالية: \_\_\_\_\_

وحسب معرفتي، من أجل تلقي الخدمة لديكم، مطلوب ملائمة  
اتاحة لما يلي: \_\_\_\_\_

أشكركم لوضع حل مناسب لهذه المشكلة وعلى اطلاعي  
على تطور الأمور.

مع تحيات

الاسم: \_\_\_\_\_

تلفون: \_\_\_\_\_

بريد الكتروني: \_\_\_\_\_

العنوان: \_\_\_\_\_

## نموذج شكوى لمقدم الخدمة بعد تلقي الخدمة

لحضرة \_\_\_\_\_  
تحية وبعد،  
بتاريخ \_\_\_\_\_ الساعة \_\_\_\_\_  
في العنوان \_\_\_\_\_  
حضرت لأتلقى منكم الخدمة. وكانت الخدمة المطلوبة هي:

وعند تلقي الخدمة واجهت المشكلة التالية: \_\_\_\_\_

وحسب معرفتي، من أجل تلقي الخدمة لديكم، مطلوب ملائمة  
اتاحة لما يلي: \_\_\_\_\_

أشكركم لوضع حل مناسب لهذه المشكلة وعلى اطلاعي على  
تطور الأمور.

مع تحيات

الاسم: \_\_\_\_\_

تلفون: \_\_\_\_\_

بريد الكتروني: \_\_\_\_\_

العنوان: \_\_\_\_\_

## نموذج طلب لمقدم الخدمة لغرض تلقي الخدمة

لحضرة \_\_\_\_\_  
تحية وبعد،  
بتاريخ \_\_\_\_\_ الساعة \_\_\_\_\_  
في العنوان \_\_\_\_\_  
سأتي لأتلقى منكم الخدمة. والخدمة المطلوبة هي:

وعند تلقي الخدمة واجهت المشكلة التالية: \_\_\_\_\_

وحسب معرفتي، من أجل تلقي الخدمة لديكم، مطلوب ملائمة  
اتاحة لما يلي: \_\_\_\_\_

أشكركم لوضع حل مناسب لهذه المشكلة وعلى اطلاعي  
على تطور الأمور.

مع تحيات

الاسم: \_\_\_\_\_

تلفون: \_\_\_\_\_

بريد الكتروني: \_\_\_\_\_

العنوان: \_\_\_\_\_





مفوض مساواة حقوق  
الاشخاص ذوي الاعاقة

مفوضية مساواة حقوق الاشخاص ذوي إعاقه.

وزارة العدل

شارع صلاح الدين 29، القدس

[negishut.justice.gov.il](http://negishut.justice.gov.il)

هاتف: 02-5088001

