ירושלים: ‏07 ספטמבר 2014 מספרנו: 044-99-2013-006111

**התאמות נגישות השירות – שירות ללא המתנה בתור ופטור מתשלום למלווה**

נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות היא הגוף במשרד המשפטים שעוסק בקידום זכויות של אנשים עם מוגבלות ובאכיפתן של תקנות אלה במטרה לקדם שוויון זכויות ולהביא להשתלבות אנשים עם מוגבלות בכל תחומי החיים. על כן אנו שולחים אליכם מכתב זה בנוגע לזכויותיכם.

אגרת זו נשלחת אליכם יחד עם תעודת נכה שהונפקה לכם על ידי המוסד לביטוח לאומי. בנוסף לזכאויות המוקנות לכם במסגרת תעודת הנכה (ואשר איננו מתייחסים אליהם באגרת זו), מציינת התעודה החדשה את זכותכם להתאמות נגישות מסוימות: פטור מהמתנה בתור או פטור מתשלום עבור כניסת מלווה, או שתי ההתאמות ביחד. המוסד לביטוח לאומי שולח את התעודות לאנשים הזכאים להתאמות נגישות על פי סוג המוגבלות ואחוזי הנכות שנקבעו לאדם. הנכם זכאים רק להתאמה הספציפית המצוינת על גבי התעודה.

במכתב זה אנו רוצים להבהיר לכם את משמעות ההתאמות הללו.

בשנת 2014 נכנסו לתוקף תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (נגישות השירות). התקנות קובעות כי כל שירות הניתן במקום הפתוח לציבור יהיה חייב להיות נגיש לכל סוגי המוגבלויות. במסגרת תקנות אלו נכללו, בין היתר, הוראות המקנות לחלק מן האנשים עם מוגבלות אפשרות לקבל החל מ 1.7.2014 שירות ללא המתנה בתור ופטור מתשלום עבור כניסת מלווה למקומות ציבוריים מסוימים.

ניתן לקבל שירות ללא עמידה בתור – כאשר מציגים תעודה שבה כתובה הזכות לקבלת "פטור מתור" במקומות כמו סופרמרקט, בנק, ביטוח לאומי ושירותים אחרים.

לא ניתן לקבל שירות ללא עמידה בתור - כאשר המועד נקבע מראש, ההמתנה בתור היא במכונית, התור הוא בטלפון, התור הוא לשירות רפואי.

ניתן לקבל פטור מתשלום למלווה כאשר מציגים תעודה שבה כתובה הזכות לקבלת "פטור מתשלום למלווה" ואין צורך במתן שירות אישי למלווה או הקצאת מקום עבורו.

להלן הסבר מפורט על ההתאמות:

**מתן שירות ללא המתנה בתור:**

על פי תקנות נגישות לשירות, אנשים עם מוגבלות שיש להם נכות רפואית נפשית או שכלית או אוטיזם מעל 50% המציגים את התעודה, יכולים לבקש קבלת שירות ללא המתנה בתור במצבים מסוימים. התעודה לא מיועדת לאדם שיש לו רק מוגבלות פיזית.

שירות ללא המתנה בתור יינתן כאשר התור לקבלת השירות נוצר במקום, ולא כאשר התור תואם מראש.

לדוגמא: אדם עם מוגבלות המציג את התעודה המציינת כי הוא זכאי לפטור מהמתנה בתור- יהיה זכאי שלא להמתין בתור בקופה בסופרמרקט, בתור במוסד לביטוח לאומי, בתור בהמתנה לתשלום חובות בעירייה, בבנק ועוד.

לעומת זאת, כאשר המועד לקבלת שירות מתואם מראש, כמו תור למספרה, לא יוכל הזכאי לקיצור תורים לקבל קדימות על פני אנשים אחרים. לא ניתן לקבל שירות ללא המתנה בתור כאשר מדובר על שירות שניתן בטלפון (לדוגמא במוקד טלפוני של המוסד לביטוח לאומי, או כאשר השירות ניתן לאדם כשהוא נוסע במכונית (לדוגמא – בתחנת דלק או בכניסה לגן לאומי).

כמו כן, לא ניתן לקבל שירות ללא עמידה בתור בקופות חולים, בבתי חולים וכשהתור הוא לקבלת שירות רפואי.

**פטור מתשלום עבור כניסת מלווה למקומות ציבוריים מסוימים:**

בהתאם לתקנות, פטור מתשלום עבור כניסת מלווה למקום ציבורי יינתן למלווה של אדם עם מוגבלות שיש לו תעודה עליה רשומה זכאות זו. אדם עם מוגבלות שכלית או נפשית, מעל גיל 12 עם נכות רפואית של 50% לפחות ואדם המקבל קצבת שירותים מיוחדים (שר"ם) או מקבל קצבת סיעוד, יכול לקבל תעודה עליה רשום "פטור מתשלום עבור כניסת מלווה". אדם שקיבל תעודה זו יכול לקבל פטור מתשלום עבור המלווה במקומות מסוימים.

הפטור יינתן במקומות בהם כניסת המלווה אינה מצריכה מנותן השירות להעניק שירות אישי עבור המלווה, או להקצות לו מקום, חדר או מושב. כך למשל, ניתן יהיה לקבל פטור מתשלום למלווה בכניסה לגן חיות, לפארק, או למוזיאון. לעומת זאת, במקומות בהם הכניסה של המלווה כרוכה במתן שירות פרטני, כאמור, לא יינתן פטור. לדוגמא - שכירת חדר במלון, מושב בתחבורה ציבורית, מושב באולם קולנוע או תאטרון. מקרה נוסף הוא כאשר האדם עם מוגבלות מקבל פטור מדמי כניסה. במקרה כזה, רשאי נותן השירות לדרוש תשלום עבור המלווה.

**כיצד להשתמש בכרטיס?**

אם אתם זכאים לקדימות בעמידה בתור או לפטור מתשלום למלווה, עליכם לבקש זאת. נותן השירות יכול לבקש מכם להציג את התעודה בה מצויינת זכות זו. עם הצגת התעודה, וכאשר המקום אכן חייב לתת את השירות (בהתאם להסבר שלמעלה), חייב נותן השירות לכבדו, ולתת את הפטור.

הערה: אין מניעה שנותן שירות המעוניין לתת פטור מתשלום עבור כניסת מלווה או קדימות בתור לאנשים עם מוגבלות מעבר לדרישת התקנות, יעשה זאת.

**לשאלות נוספות**

ניתן לפנות לביטוח הלאומי: בכל השאלות הנוגעות לאי קבלת התעודה, לזכאות לתעודה, אובדן התעודה, שגיאה בפרטים, החזרתה וכיוצא בזה.

ניתן לפנות לנציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות: בשאלות הנוגעות לשימוש בתעודה – אם הנכם מעוניינים בהסבר נוסף כיצד להשתמש בה, אם הנכם מגיעים למקום שלא מכבד את התעודה, אם אתם רוצים להבין עוד על תקנות נגישות השירות. מידע נוסף – באתר האינטרנט של נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות בכתובת: [www.justice.gov.il/negishut](http://www.justice.gov.il/negishut)

שימו לב: לפני פנייתכם לנציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות בתלונה על אי כיבוד התעודה, עליכם לפנות להנהלת המקום במכתב בבקשה לכבד את התעודה ולקבל את תגובתה.

**נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, משרד המשפטים**