



אוקטובר 2023

מדיניות נגישות

מסמך זה סוקר את עיקרי המדיניות של קבוצת עזריאלי בתחום הנגישות ובפרט נגישות פיזית, נגישות בתחום השירות, נגישות דיגיטלית והתאמות בתעסוקה עבור אנשים עם מוגבלות.

מבוא:

חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (תשנ"ח - 1991) ותקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות השירות תשע"ג - 3112) (להלן ביחד - "החוק"), קובעים חובת הנגשה של מקומות ציבור ושירות ציבורי, בין היתר, קניונים ומשרדים.

על פי החוק, אדם עם מוגבלות הינו "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."

סוגי הנגישות השונים כוללים בין היתר נגישות פיזית (מתו"ס- מבנים, תשתיות וסביבה), נגישות השירות, נגישות דיגיטלית (אתר האינטרנט והאפליקציה) והתאמות בתעסוקה.

לקבוצת עזריאלי נכסים ציבוריים בישראל, אשר בין המבקרים בהם נכללים עובדים ואורחים שהינם אנשים עם מוגבלויות שונות (לקות פיזית, נפשית, שכלית, קוגניטיבית). קהל זה מוערך בכ-18% מהאוכלוסייה. על כן שמנו לנו כמטרה לתת את השירות הטוב ביותר לאנשים עם מוגבלות וצרכנים עם צורך בנגישות ולאפשר נגישות בנכסינו למגוון רחב של מוגבלויות. זאת מתוך אמונה כי נגישות שטחי הציבור, כמו גם נגישות לאמצעים טכנולוגיים ומתן שירות נגיש, יאפשרו את השתלבותם של אנשים עם מוגבלות בכבוד, בשוויון, בנוחות ובעצמאות מקסימלית.

לקבוצה נוהל נגישות פנימי אשר נועד להסדיר את אופן יישום הוראות החוק, מימוש הזכויות ומתן השירות לאנשים עם מוגבלות. הנוהל חל על כל נושא משרה ועל כל עובד בחברה, הלוקח חלק, במסגרת תפקידו, בניהול ו/או מתן שירות בנכסי הקבוצה, וכן על כל גורם אחר בחברה הנושא באחריות בעניין על-פי כל דין. הנוהל קובע תהליכי עבודה אשר מאפשרים פיקוח ובקרה על הוראות החוק, והכל כחלק מהחובה לקיים את הוראות החוק.



קבוצת עזריאלי

כמו כן, אנו מחויבים לקידום שוויון זכויות ולהשתלבותם הפעילה של אנשים עם מוגבלות גם בקרב עובדינו. אנו מאמינים כי מתן הזדמנות שווה לאנשים עם מוגבלות בשוק התעסוקה מהווה בסיס לחיים בכבוד ולשוויון חברתי.

תחום הנגישות הינו אבן דרך מחייבת בקבוצה, על כן אנו מחויבים:

בתחום הנגישות הפיזית:

- לוודא באופן שוטף כי כל נכסי הקבוצה עומדים בהוראות החוקים והתקנות (למשל הצבת שירותי נכים, רמפה לכיסאות גלגלים, שילוט מותאם ועוד), לרבות עדכונים רגולטורים ככל שיהיו, בקשר לדרישות הנגשת המבנים והשירות.
- לשמר את תקינות הסדרי הנגישות לאורך זמן ולהבטיח שאין מפגעים מהותיים הפוגמים בנגישות. להמשיך לעודד ולהטמיע טכנולוגיות חדשניות בנכסינו המסייעות לאנשים עם מוגבלויות שונות להתמצא ולהתנהל בעצמאות מקסימלית בעת ביקור בנכס, גם מעבר לדרישות הרגולציה. בתחום נגישות השירות: הנגשת שירות הינה תהליך של הרחבת השירות כך שיהיה מותאם וייתן מענה לאנשים עם מוגבלות, על מנת שהשירות יהיה פתוח עבורם בדומה לאנשים ללא מוגבלות.
- לתת שירות שוויוני ולדאוג לכבודם וביטחונם האישי של אנשים עם מוגבלות המבקרים בנכסים לאורך כל שהותם בנכס-מתהליך הבידוק בכניסה אל הנכס ועד ליציאה ממנו.
- להכשיר את כלל העובדים ו/או נותני השירותים הרלוונטיים (למשל המאבטחים בכניסה לקניונים) בנוגע להכוונה וסיוע לאנשים עם מוגבלות המבקשים זאת, על מנת שיקבלו את השירות האידאלי באופן שוויוני ומכבד.
- לפרסם בפירוט באתר האינטרנט של הקבוצה ובשטחים מוגדרים ברחבי הנכסים את הסדרי הנגישות ודרכי הגשת בקשה לקבלת אמצעי עזר ושירות נגיש.
- לפרסם הכוונה מפורטת לכל דרכי היציאה מהנכסים, לרבות בעת פינוי בחירום או אירועים חריגים.
- לתת מענה מכיל וסבלני בשירות הלקוחות שלנו, על כל שאלה אודות אמצעי הנגישות בנכסי הקבוצה כדוגמת מעליות נגישות, כניסות נגישות, שירותי נכים וכו', או בקשה להכוונה וסיוע.
- לטפל בכל תלונה או בקשה בנושא נגישות באופן מידי ומעמיק, וכן לדווח על דרכי הטיפול בה ותוצאותיה.



- לשאוף להנגיש את האירועים והפעילויות של הקבוצה, בין אם אירועים לציבור הרחב בנכסים או כנסים מקצועיים, אירועי חברה וכדומה.
- לאשר כניסת חיות שירות המתלוות לאנשים עם מוגבלות הזקוקים להן, כמאשר בחוק.
- לשאוף להדריך ולהכשיר את כלל עובדי הקבוצה על סוגי המוגבלות השונים, כיצד הם עשויים לבוא לידי ביטוי בעת קבלת השירות והתנהגות נאותה כלפי אנשים עם מוגבלות בעת מתן השירות.

בתחום הנגישות הדיגיטלית:

- להנגיש את כלל שירותינו הדיגיטליים (אתר האינטרנט ואפליקציית הקניונים), בנוסף לנכסינו הפיזיים, באופן מלא על-פי התקנים הנדרשים, על-מנת שכל אדם יוכל ליהנות מהפלטפורמות האינטרנטיות של הקבוצה.

בתחום התאמות בתעסוקה עבור אנשים עם מוגבלות

לעולם לא נפלה כל אדם עם מוגבלות, הכשיר לביצוע התפקיד, מחמת מוגבלותו, הן בתהליך הקבלה לעבודה, בתנאי העבודה, בקידום, בהכשרה או השתלמות מקצועית, בפיטורין ופיצויי פיטורין, או בהטבות ותשלומים הניתנים לעובד בקשר לפרישה מהעבודה, בהתאם לחוק.

- כמעסיק, נספק, בהתאם לחוק, התאמות הדרושות עבור עובד עם מוגבלות, כגון התאמת מבדקי קבלה לעבודה, התאמת עמדה, עזרים ועוד, על מנת שיוכל לבצע את תפקידו ולהשתלב במקום העבודה באופן מיטבי ושוויוני ככל הניתן.
- לפעול לקידום ייצוג הולם של אנשים עם מוגבלות בשיעור של 3% מכלל עובדי הקבוצה.
- ליצור אקלים ארגוני מכליל ולהטמיע ערכי אחריות, סובלנות והדדיות בקרב כלל עובדי הקבוצה.

רכז נגישות קבוצתי

לקבוצה רכז נגישות קבוצתי, וכן רכזי נגישות לכל נכס, אשר מפקחים על יישום הוראות החוקים, התקנות והנהלים בתחום הנגישות בכלל הנכסים. אנו מצביים לנו כיעד להמשיך ולשפר את דרכי הנגשת שירותנו ונכסינו גם מעבר לדרישות הרגולציה ובהתאם למגוון רחב של מוגבלויות על מנת שכל אדם יוכל להרגיש בטוח, נינוח ועצמאי בנכסינו.



מסמך מדיניות זה אושר באוקטובר 2023. מסמך זה זמין לכלל הציבור באתר האינטרנט של הקבוצה ולעובדי הקבוצה בפורטל הפנימי. בכל בקשה או טענה, ניתן לפנות אלינו באחד מערוצי שירות הלקוחות ב[אינטרנט](#) או בטלפון 03-6081300.