

הנהלת האו"פ		
תאריך פרסום: 28/02/2018		
תאריך עדכון 1: 18/12/2023	נוהל נגישות השירות	האוניברסיטה הפתוחה
תאריך עדכון 2: 16/08/2026		
מספר הנוהל: מ/ 0310		

עיקרי הנוהל:

- האו"פ מפעילה מערכת שירות נגישה עבור לקוחותיה (סטודנטים וסטודנטיות, לומדים ולומדות וכלל הציבור הנחשף לשירותיה) וכן עבור העובדים והעובדות במסגרותיה השונות.
- על מנת להיענות לפניות בתחומי הנגישות באופן שוויוני, מכובד, בטיחותי ועצמאי, הוכשרו והוקצו לכך בעלי ובעלות תפקידים ייעודיים (כמפורט בנוהל) ומתקיימת מעת לעת פעילות הדרכתית לעובדים ולעובדות בנושאי נגישות.
- יחידות האו"פ, כל אחת בתחומה, יפעלו להנגשת הסביבה, המידע והלמידה, וכן יטפלו בבקשת אדם או אישה עם מוגבלות, בהתאם לקווים המנחים המפורטים בנוהל.
- ניתן לפנות בכל בקשור לנגישות בהתאם למפורט בסעיף 2 להלן.

מטרה

- לקבוע הנחיות וכללים, במסגרת החוק ותקנותיו, בעניין נגישות השרות לאנשים עם מוגבלות.

כללי

נוהל זה נועד להבטיח את קיום האמור בחוק ובתקנות הבאים:

חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח – 1998 ("החוק"), תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) תשע"ג-2013 ("התקנות"), תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות למקומות ציבוריים קיימים שהם מוסדות להשכלה גבוהה ולשירותי השכלה גבוהה שהם נותנים), התשע"ז-2016

עקרון יסודי ומהותי בחוק קובע כי: "זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות ומחויבותה של החברה בישראל לזכויות אלה, מושתתות על ההכרה בעקרון השוויון, ההכרה בערך האדם שנברא בצלם ועל עקרון כבוד הבריות" (סעיף 1 לחוק).

לפיכך, האו"פ רואה עצמה מחויבת להגן על כבודו וחירותו של אדם או אישה עם מוגבלות, מחויבת לעגן את זכויותיהם להשתתפות שוויונית ופעילה בלימודים האקדמיים ובכל תחומי עשייתה האחרים, ומחויבת לספק מענה הולם לצורכיהם המיוחדים, באופן שיאפשר תפקוד עצמאי מרבי, בפרטיות ובכבוד, תוך מיצוי מלוא יכולותיהם.

הגדרות

- נגישות – במובנה הרחב, הן במתו"ס (מבנים, תשתיות וסביבה) והן בשירות, הינה אפשרות ההגעה למקום, תנועה והתמצאות בו, שימוש והנאה משירות, קבלת מידע הניתן או המופק במסגרת מקום או שירות או בקשר אליהם, שימוש במתקניהם והשתתפות בתוכניות ובפעילויות המתקיימות בהם והכל באופן שוויוני, מכובד, עצמאי ובטיחותי.
- אדם או אישה עם מוגבלות – כהגדרתם בסעיף 5 לחוק, "אדם עם לקות פיזית, נפשית או שכלית, לרבות קוגניטיבית, קבועה או זמנית, המוגבל בתפקודו באופן מהותי, בתחום אחד או יותר מתחומי החיים העיקריים".
- רכז או רכזת נגישות מוסדיים – דיקן או דיקנית הסטודנטים ומתוקף תפקידם.

הנהלת האו"פ	נוהל נגישות השירות	 האוניברסיטה הפתוחה
תאריך פרסום: 28/02/2018		
תאריך עדכון 1: 18/12/2023		
תאריך עדכון 2: 16/08/2026		
מספר הנוהל: מ/ 0310		

- מרכז אית"ן – מרכז אבחון, ייעוץ, תמיכה ונגישות בדיקנט הסטודנטים.
- יחידה – גוף ארגוני (מינהל, מחלקה וכיוב') הממונה על תחום מסוים של פעילות, אקדמית, חוץ אקדמית או מינהלית.

שיטה

1. כללי

- 1.1 האו"פ מפעילה מערכת שירות עם התאמות נגישות לאוכלוסיות היעד השונות (סטודנטים וסטודנטיות, לומדות ולומדים וכלל הציבור הנחשף לשירותיה) וכן עבור העובדות והעובדים במסגרותיה השונות.
- 1.2 שירותים נגישים יופעלו במרכזי לימוד, ספריות, אולמות אירועים וכיוב'.
- 1.3 התאמות הנגישות לשירות עבור הציבור הרחב יבוצעו כך שהשירות יינתן לאדם או אישה עם מוגבלות
 - תוך שמירה על כבודם ופרטיותם, ומתוך יחס אדיב ומכובד המאפשר קבלת השירות בעצמאות, בבטיחות ובאופן שיויוני.
 - כחלק בלתי נפרד מן השירותים המיועדים לכלל הציבור ולא בנפרד מהם.
- 1.4 לא יוטל תשלום על אדם או אישה עם מוגבלות בשל ביצוע התאמות נגישות הנחוצות לשם הנגשת השירות בעבורם.
- 1.5 מתן התאמות נגישות לשירות לאדם או אישה לא יותנה בהצגת תעודה המעידה על מוגבלותם של האדם מקבל השירות, אלא אם נאמר אחרת בנוהל זה.
- 1.6 חיית שירות – אדם או אישה עם מוגבלות יוכלו להשתמש בשירות תוך הסתייעות בחיית שירות, אולם האו"פ אינה חייבת במתן טיפול לחיית השירות או בפיקוח עליה, בעת מתן השירות לאדם או אישה עם מוגבלות. אם חיית השירות אינה כלב נחייה, יציגו האדם או האישה עם המוגבלות, לבקשת האו"פ, תעודה או סימן המעידים שהחיה היא חיית שירות.
- 1.7 הסתייעות במלווה – אדם או אישה עם מוגבלות יוכלו להשתמש בשירות האו"פ תוך הסתייעות במלווה מטעם של האדם או האישה עם המוגבלות.
- 1.8 מתן שירות לאדם או אישה עם מוגבלות ייעשה, ככל הניתן, ללא המתנה בתור לבקשת אדם או אישה עם מוגבלות אשר יציגו תעודה תקפה המציינת את זכאותם להתאמה זו. אולם מומלץ לאדם או אישה עם מוגבלות לקבוע תור מראש לקבלת השירות.

2. בקשות לשירות נגיש

- 2.1 רכז או רכזת הנגישות המוסדי אחראים מטעם האו"פ על יישום דרישות החוק ותקנותיו, כאמור, ועל קיום שירות נגיש לציבור. רכז או רכזת הנגישות המוסדי יועצים, מדריכים ומעדכנים את בעלי ובעלות התפקידים באו"פ לעמידה בחוק ובתקנותיו.
- ניתן לפנות אל רכז או רכזת הנגישות המוסדיים בדוא"ל deanst@openu.ac.il
- 2.2 סטודנטים וסטודנטיות המבקשים שירות נגיש יפנו אל מדור נגישות במרכז אית"ן שבדיקנט הסטודנטים האמון על הטיפול בנושאים השונים הנוגעים לתחום הנגישות לסטודנטים. דרכי הפניה אל המדור:

הנהלת האו"פ		
תאריך פרסום: 28/02/2018		
תאריך עדכון 1: 18/12/2023	נוהל נגישות השירות	האוניברסיטה הפתוחה
תאריך עדכון 2: 16/08/2026		
מספר הנוהל: מ/0310		

- שאלתא – יש לפתוח פניה במערכת הפניות
- בשעות המענה הטלפוני לסטודנטים: 09-7781958

- 2.3. לומדים במערך לימודי החוץ המבקשים שירות נגיש יפנו למוקד לימודי חוץ .
באמצעות טלפון: 1-700-703-100 במקרה הצורך יפנו מלימודי חוץ אל מרכז אית"ן.
בהתאם לסוג הבקשה היא תטופל ע"י מנהל המוקד או תועבר למרכז אית"ן.
- 2.4. עובדי ועובדות או"פ המבקשים שירות נגיש יפנו אל עובד או עובדת סוציאלית במינהל משאבי אנוש (פרטי התקשרות בנספח א).
- 2.5. הנרשמים לאירוע המאורגן על-ידי האו"פ ומבקשים שירות נגיש יפנו בדוא"ל אל מדור נגישות בדיקנט הסטודנטים events_nagish@openu.ac.il
- 2.6. פניות על רכיב לא נגיש באתרי האוניברסיטה ואתרים המוגנים בסיסמה יש לפנות לאחראית נגישות אתרי או"פ.

3. הנגשת מידע

כל יחידה תפעל להנגשת המידע המוצג על-ידה, לצורכי עבודה, לימודים, וליתר השירותים הניתנים מטעמה, בהתאם להוראות העבודה של היחידה, ובהתאם להנחיות רכז או רכזת הנגישות המוסדיים.

4. הנגשת אמצעי למידה

לבקשת סטודנט או סטודנטית עם מוגבלות, כל יחידה באו"פ תספק אמצעי עזר או שירות עזר סביר אחר, לפי המוגבלות של אותו אדם או אישה, ולפי האמצעים הטכנולוגיים המצויים בידיהם. האמצעים שישמשו לצורך הנגשת הלמידה יהיו כמפורט בתקנות נגישות השירות למוסדות להשכלה גבוהה. הגשת בקשה לקבלת התאמות לנגישות שירותי ההשכלה הגבוהה באו"פ תעשה בהתאם ל"[נוהל הגשת בקשות לקבלת התאמות](#)" המפורסם באתר של מרכז אית"ן.

5. הנגשת מידע דיגיטלי

- בהתאם לחוק ולתקנות הנגישות, האו"פ תנגיש את כלל השירות הדיגיטליים הניתנים לציבור, לרבות מערכות המידע והלמידה, והכל עפ"י דין.
- באתרי האינטרנט של האו"פ תפורסם הצהרת נגישות.
- מינהל המחשוב אחראי ליישום הטכני, פיתוח, תחזוקה ובקרה.
 - מסמכים המפורסמים לכלל הציבור יפורסמו כשהם נגישים. מסמכים ותכנים אקדמיים יונגשו בהתאם ל"נוהל הגשת בקשות לקבלת התאמות".
 - ספקים חיצוניים יחויבו בעמידה בדרישות הנגישות כחלק מההתקשרות עמם.

6. הנגשת אירועים

הנגשת אירועים תעשה כמפורט ב"[נוהל הפקת אירועים](#)" (0295) ובהתאם לחוק ולתקנות.

הנהלת האו"פ	נוהל נגישות השירות	האוניברסיטה הפתוחה
תאריך פרסום: 28/02/2018 תאריך עדכון 1: 18/12/2023 תאריך עדכון 2: 16/08/2026		
מספר הנוהל: מ/ 0310		

7. הנגשת שירותים כלליים

לצורך ביצוע התאמות לנגישות השירות תבצע האו"פ כל התאמה סבירה של נוהל, הליך, או נוהל בשירות, לרבות שינוי או הוספות שמטרתם:

- 7.1. לאפשר מתן שירות לאנשים ונשים עם מגבלות;
- 7.2. לקבוע תנאים אשר יבטיחו את מתן השירות לאנשים ונשים עם מוגבלות באופן שיוויוני וברמת נוחות, איכות ובטיחות כפי שניתנת לכלל הציבור ;
- 7.3. לאפשר לאנשים ונשים עם מוגבלות נגישות לשירות האמור, לרבות על-ידי קביעת הליכים פשוטים ובהירים לקבלת השירות.

8. הדרכות והכשרות

רכז או רכזת הנגישות המוסדי יפעל בשיתוף מינהל משאבי אנוש להגברת מודעות העובדים והעובדות לתחום הנגישות באמצעות:

- קיום התכנסויות ומפגשים לימודיים
- עריכת סדנאות חווייתיות להגברת המודעות
- הפצת מידע חיוני (בפורמטים מודפסים ומקוונים)
- מתן הדרכות אישיות לצרכים ייעודיים (הפעלת ציוד וכיוב').
- ביצוע ריענון תקופתי, לכלל העובדים והעובדות כמתחייב, לנוהלי נגישות.

9. הנגשת הסביבה הבנויה

אתרי האו"פ אליהם נחשפות אוכלוסיות היעד השונות (סעיף 1.1) יונגשו בהתאם לדרישות שתעלינה מתוך ממצאי סקרי מתו"ס (מבנים, תשתיות וסביבה) שיבוצעו למבנים הקיימים, על-פי כל דרישות תקנות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות. מחלקת בינוי הינה הגורם המקצועי האחראי ליישום האמור כנדרש, תוך היוועצות עם מדור נגישות.

10. פינוי בזמן חירום

פינוי אדם או אישה עם מוגבלות בזמן חירום יעשה בהתאם לנוהל ביטחון (0296).

11. ביצוע בדיקה תקופתית

אחת ל-5 שנים תיערך בדיקה תקופתית לגבי עמידתם של אמצעי העזר, שירותי העזר, לרבות התאמות בשירותי האינטרנט, ונוהלי האו"פ בדרישות התקנות.

מוסמכים לאשר חריגה, במסגרת מדיניות האו"פ והוראות החוק, מהכתוב בנוהל זה: רכזי הנגישות המוסדיים.

הנהלת האו"פ תאריך פרסום: 28/02/2018 תאריך עדכון 1: 18/12/2023 תאריך עדכון 2: 16/08/2026 מספר הנוהל: מ/0310	נוהל גישות השירות	האוניברסיטה הפתוחה 
---	--------------------------	---

נספח א

פרטי התקשרות	שם	
טל: 097782196 דוא"ל: michalce@openu.ac.il	מיכל צנטר	רכזת/ת גישות מוסדי
טל: 097782959 דוא"ל: hilaper@openu.ac.il	הילה פרץ	עובדת סוציאלית
טל: 097781957 דוא"ל: dafnaja@openu.ac.il	דפנה יעקב	מנהלת מרכז אית"ן
טל: 097782864 דוא"ל: michalev@openu.ac.il	מיכל אבנטל	רכזת גישות במרכז איתן
טל: 09-7781187 דוא"ל: avivitme@openu.ac.il	אביבית סינדורי	אחראית גישות אתרים
טל: 09-7782110 דוא"ל: ishayga@openu.ac.il	ישי גנץ	מנהל מוקד לימודי חוץ