

לאנשים עם מוגבלות זכות להשתתפות מלאה ושוויונית בכל תחומי החיים. חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ותקנות הנגישות נועדו להבטיח, שיוכלו לממש זכות זו.

[תקנות הנגישות לשירות](#) עוסקות בהסרת חסמים כדי שאנשים עם מוגבלות יוכלו לקבל שירות באותה רמת נוחות ואיכות, כפי שמקבל כלל הציבור, ויוכלו לנהל חיים עצמאיים ומלאים ובלי תלות בזולת. תקנות הנגישות לשירות עוסקות במגוון רחב של תחומים וביניהם: הנגשה פיזית של המקומות בהם ניתן השירות, התאמה של הדרכים והאמצעים בהם ניתן השירות, האופן שבו נמסר מידע לציבור וכן הנגשה של ערוצי השירות השונים.

ספקי שירות רבים עושים שימוש באינטרנט כערוץ למתן שירות לציבור (לדוגמה - לצורך קביעת תור), וכן לשם מתן מידע אודות השירותים אותם הם מספקים. כדי שציבור האנשים עם מוגבלות יוכל לקבל שירות באמצעות האינטרנט כשאר הציבור, יש לבצע התאמות באתרים ובאפליקציות המספקים את השירות או המידע אודותיו לפי תקנה 35 לתקנות הנגישות לשירות.

מאמר זה סוקר את הנושאים הבאים:

- [מהי נגישות באינטרנט](#)
- [מה ומי חייב בנגישות מידע ושירותים באינטרנט](#)
- [מה חייב בנגישות לאינטרנט?](#)
- [מי חייב בנגישות לאינטרנט?](#)
- [האם רק אתרים חייבים נגישות?](#)
- [לוחות הזמנים להנגשה](#)
- [פטורים מביצוע הנגשה לשירות ומידע באינטרנט](#)
- [פטור בשל נטל כבד מדי](#)
- [פטור בשל אי היתכנות טכנולוגית](#)
- [שאלות ותשובות](#)

מהי נגישות באינטרנט

אתר מונגש לפי תקנות הנגישות לשירות הוא אתר שבו בוצעו התאמות לפי [תקן ישראלי 5568](#). התקן הישראלי הינו אימוץ של הנחיות בינלאומיות - הנחיות נגישות לתכני אינטרנט [Web Content Accessibility Guidelines](#) של ארגון ה W3C הבינלאומי (לרשותכם [תרגום לעברית של הנחיות הנגישות](#)). מסמך הנחיות כולל קישורים להסברים ודוגמאות כיצד לבצע את ההנגשה.

התאמות הנגישות מאפשרות לאנשים עם מוגבלויות שונות כגון עיוורים ומוגבלי ראייה, אנשים עם מוגבלות פיזית המתקשים להפעיל את ידיהם, אנשים עם מוגבלויות קוגניטיביות כגון דיסלקסיה והפרעות קשב וריכוז, אנשים עם מוגבלות שמיעה ואנשים עם מוגבלויות אחרות, לעשות שימוש אפקטיבי בשירותים ובמידע המוצעים באתר.

- לפניכם מספר דוגמאות להנחיות על פיהן מותאמים אתרים לאנשים עם מוגבלות:
1. משתמש עיוור עושה שימוש בתוכנה שיש ביכולתה להקריא מידע מהמחשב. כאשר הוא גולש באתר הוא יוכל לקרוא את כל הטקסטים בסדר הגיוני (קריטריון 1.3.2), לקבל תיאור של מידע המצוי בתמונות (קריטריון 1.1.1), לזהות כותרות וקישורים (קריטריון 1.3.1) ולהיות מסוגל להפעיל את כל מה שיש באתר כגון קישורים, טפסים, כפתורים (קריטריונים 2.1.1, 2.1.2). התאמות אלו דורשות ברובן כתיבת קוד תקני לאתר ומתן מידע חלופי לתמונות ולמולטימדיה.
 2. גולשת שעקב מוגבלותה אינה יכולה להפעיל עכבר או מתקן דומה, תוכל לנווט באתר ולבצע פעולות באמצעות פקודות הניתנות דרך המקלדת (קריטריונים 2.1.1, 2.1.2, 2.4.3, 2.4.7).
 3. הטקסט באתר הוא בצבע בולט יחסית לרקע, כך שמתאפשר לאנשים שראיתם לקויה לקרוא את הכתוב (קריטריון 1.4.6)
 4. אנשים עם לקויות שמיעה יכולים לקבל את המידע המילולי הנמסר בסרטי וידאו שבאתר, על ידי הוספת כתוביות לסרטונים.

מה ומי חייב בנגישות מידע ושירותים באינטרנט

מה חייב בנגישות מידע ושירותים באינטרנט?

על פי התקנות יש לבצע התאמות נגישות לאתר אינטרנט שמספק "[שירות לציבור](#)" כהגדרתו בסעיף 19 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998.

לפי סעיף 19 לחוק, שירות ציבורי הוא שירות שניתן לציבור או לחלק בלתי מסוים ממנו בידי גוף ציבורי או במקום ציבורי, או שירות מהמפורטים בתוספת השנייה ובין היתר: שירותי מסחר, רווחה, בריאות, השכלה,

פנאי, ספורט, תיירות, הארחה, תרבות, בידור, דת, אנרגיה, תקשורת (בזק), שירות בנקאות, אשראי, ביטוח, פנסיה או כל שירות פיננסי, והשכרת כלי רכב. מי שמספק שירות לפי הגדרה זו באמצעות האינטרנט יצטרך להנגיש את האתר.

אין חובה להנגיש אתרי אינטרנט שהשירות שהם מספקים הינו מידע, כגון אתרי חדשות. הנציבות תפעל [להרחבת התוספת השנייה בחוק](#) כדי להכליל בה גם שירות זה, בכל הנוגע לשירותים הניתנים דרך האינטרנט.

אם שירות או מידע אודות השירות ניתן באמצעות פלטפורמת צד שלישי כגון פייסבוק, גוגל, או אפל יבצע בהם נותן השירות רק את התאמות הנגישות שניתן לבצע באמצעות הפלטפורמה. לדוגמה, אם הפלטפורמה מאפשרת בחירה של צבעים, אזי יש לדאוג שהטקסט הוא בצבע בולט יחסית לרקע.

מי חייב בנגישות מידע ושירותים באינטרנט?

מי שחייב בהנגשה של השירות המסופק באמצעות האינטרנט, או מידע אודות השירות המסופק באמצעות האינטרנט, הוא בעלי השירות, המחזיק או המפעיל שלו בפועל. כלומר, על הבעלים, המחזיק או המפעיל של האתר חלה החובה לדאוג שהוא עצמו או מי שמספק לו את שירותי בניית האתרים או האפליקציות, או מייצר עבורו תוכן, יעשה זאת על פי דרישת הנגישות.

יש להדגיש כי בוני האתרים אינם חייבים כשלעצמם לבצע התאמות נגישות לאתרי האינטרנט שבנו, אלא לפי הוראות שהם מקבלים ממי שהם בונים עבורו את האתר. הדבר דומה לקבלן בניין הוא עצמו אינו חייב בהתאמות נגישות כלשהם לבניין שהוא בונה, אלא מי שמשלם לו עבור שירותיו.

עם זאת, במקרים שבהם בונה האתר הוא גם נותן השירות, הוא יהיה חייב בהנגשה. לדוגמה: מי שמציע פלטפורמה לציבור, שתכניה יוכנסו ע"י הציבור עצמו, כגון אתרי פורומים, אתרים לאחסנת תמונות, דפי זהב וכו'.

הגורמים החייבים בנגישות הם:

1. גוף פרטי הפועל למטרות רווח, כגון חברה או עוסק מורשה.
2. רשויות ציבוריות, כגון משרד ממשלתי או רשות מקומית.
3. גוף הפועל שלא למטרות רווח, כגון עמותה המספקת שירות לציבור.

התקנות חלות הן על שירותים בהיקף גדול והן על שירותים קטנים בהיקפם, תוך התחשבות במשאבים המצויים בידי נותן השירות. נותני שירותים המבקשים לקבל פטור מהנגשה בשל נטל כלכלי כבד מדי, רשאים לפנות בבקשה לפטור לנציב שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (להרחבה על האפשרות לקבלת פטור, ראו בהמשך המאמר).

האם רק אתרים חייבים בנגישות?

לא רק אתרי אינטרנט חייבים בנגישות אלא גם מסמכים, דפים, אפליקציות (יישומים) וכל שירות או מידע אודות השירות הניתנים באמצעות האינטרנט. לדוגמה, אפליקציה של בנק המאפשרת לבצע פעולות בחשבון ולקבל מידע אודות שירותי הבנק צריכה להיות נגישה. גם מסמכים המופקים ונשלחים באופן אוטומטי כחלק מהשירות צריכים להיות נגישים.

אפליקציות שהן אמצעי למתן שירות או מידע אודות השירות חייבות בנגישות. יש להנגיש אפליקציות כפי שמנגישים אתרי אינטרנט, לפי תקנה 35 ובהתאם לתקן הישראלי בשינויים המחויבים. בין אם מדובר באפליקציה המוטמעת באתר האינטרנט, אפליקציה עצמאית השייכת לאתר אינטרנט שבו ניתן שירות או אפליקציה עצמאית במכשיר טלפון נייד שהופק עבור השירות בתקנה 35 כתוב במפורש שיש להנגיש "יישומים".

לגבי האפליקציות בסמארטפונים ובטאבלטים - עמדת הנציבות היא שיש להנגיש את האפליקציות לפי התקן הישראלי באמצעות הכלים שניתנים על ידי מערכת ההפעלה. לגבי דברים שאינם ניתנים ליישום מסיבה טכנולוגית – יש לקבל פטור בעילה של אי התכנות טכנולוגית בהתאם לאמור בתקנה 35(ו) לתקנות.

לוחות הזמנים להנגשה

ראשית, יש חובה לבצע בדיקת נגישות של אתר אינטרנט קיים על פי [טופס בדיקת נגישות אתרי אינטרנט](#).

1. **אתר קיים** יש להנגיש תוך 48 חודשים מכניסת התקנות לתוקף (עד 25 באוקטובר 2017).
2. **תוספות ושינויים באתר קיים**, שהוספו עד 24 חודשים מתחילת התקנות (עד 25 באוקטובר 2015) – יש להנגיש עד 48 חודשים מכניסת התקנות לתוקף (עד 25 באוקטובר 2017).
3. **שירות אינטרנט חדש**, שהועלה לאוויר תוך 24 חודשים מתחילת התקנות (עד 25 באוקטובר 2015) – יש להנגיש עד 48 חודשים מכניסת התקנות לתוקף (עד 25 באוקטובר 2017).

4. אתר חדש או תוספת לאתר קיים שהועלו החל מ-24 חודשים מתחילת התקנות (עד 25 באוקטובר 2015) – יהיו נגישים מיידית.

לצורך הבהרה:

- כל אתר או חלק ממנו שהועלה לפני 25 באוקטובר 2015, יונגש עד 25 באוקטובר 2017.
 - לעומתו, כל אתר או חלק ממנו שהועלה אחרי 25 אוקטובר 2015, צריך להיות נגיש באופן מידי.
- עם זאת, בתקופה שבין 25 באוקטובר 2015 עד 25 באוקטובר 2017, על עמודים ו/או יישומים שמוסיפים לאתר אינטרנט קיים לעמוד בדרישות תקנה 35 ככל שהפלטפורמה או מערכת ניהול התוכן (content management system) האתר מאפשרים זאת. דהיינו, במידה ולא ניתן להגיש את העמודים או היישומים הנוספים במלואם, בשל מגבלות תשתית האתר, יש לבצע התאמות ככל האפשר, ברכיביו השונים. לדוגמא: אם ניתן להגיש מסמכי word או pdf בדף החדש אך לא ניתן להגיש את מערכת הניווט, יונגשו המסמכים ולא תונגש מערכת הניווט, בשלב זה.
- מכל מקום, יש להשלים את מלוא דרישות הנגישות בכל חלקי אתר אינטרנט, חדש או קיים, עד ליום 25 באוקטובר 2017.

אתר שהונגש לרמה A עד ליום 25 באוקטובר 2014, פטור מהנגשה לרמה AA הקלה זו אינה תקפה לאתרי רשויות ציבוריות).

- הנציבות מדגישה כי אתר חדש שעלה לרשת לאחר 25 באוקטובר 2015 חייב להיות נגיש מייד עם עלייתו. אין לבנות אתר חדש על פלטפורמה שאינה מאפשרת הנגשה.
- פטורים מביצוע הנגשה לשירות ומידע באינטרנט**

פטור בשל נטל כבד מדי

המחוקק אינו מתכוון להטיל על נותני שירות שהמשאבים שלהם מצומצמים, נטל שיקשה עליהם לעמוד בו. לכן, אם ביצוע ההנגשה מהווה נטל כלכלי כבד מדי, ניתן לקבל פטור מהתאמות הנגישות ברמה AA וניתן להסתפק בהתאמות ברמה A.

אם ביצוע התאמות לפי רמה A מהווה נטל כלכלי כבד מדי, יכול נותן השירות לקבל פטור אף מביצוע התאמות אלה.

פטור זה אינו קיים עבור נותני שירות שהם רשויות ציבוריות.

ניתן לפנות לנציבות בבקשה לפטור פרטני, על פי אמות המידה שנקבעו בטיטת תקנות בעניין נטל כבד מידי. נציב שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ראשי להעניק פטור זה.

טיטת תקנות בעניין קביעת פטור או הקלות לעסקים קטנים בעילת "נטל כלכלי כבד מדי" נמצאת בהכנה ותופץ בקרוב להתייעצות עם הציבור. עד לסיום התקנתה, הנציבות תאמץ את אמות המידה האמורות בה, בהחלטה לגבי מתן פטור או הקלה פרטניים. זאת מכוח סמכותה [בסעיף 19ג\(א\)\(2\) לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-199:8](#).

איך מגישים את הבקשה לפטור?

חייב בהתאמות שמחזור ההכנסות הממוצע שלו בשלוש השנים שקדמו להגשת הבקשה הינו מתחת ל-500,000 שקלים, ראשי לבקש פטור לאתר אינטרנט שבבעלותו, לפי ההנחיות שלהלן;

1. את הבקשה מגישים לנציב שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, בכתובת הבאה: נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, משרד המשפטים, רח' צלאח א-דין 29 ירושלים; או בפקס' 02-5088025, או למייל pniotnez@justice.gov.il.

2. יש לציין כי מבוקש פטור מביצוע התאמות נגישות באתר האינטרנט בהתאם לתקנה 35 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013.

3. בנוסף יש לציין:

1. קישור לאתר לגביו מבקשים פטור.

2. האם מבוקש פטור מלא או חלקי.

3. איזה שירות ציבורי מספק אתר האינטרנט.

4. את שם הבעלים ו/או המחזיק של אתר האינטרנט.

4. יש לצרף לבקשה:

1. פרטי רישום דומיין, המלמדים כי האתר רשום על שם המבקש או התאגיד המבקש.

2. דו"חות שנתיים לשלוש השנים שקדמו להגשת הבקשה, המאשרים בידי רואה חשבון או רשות הפועלת על פי דין;

1. לגבי עוסק מורשה: מחזורי עסקאות של עוסק כהגדרתם בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975.

2. לגבי עמותה: המחזורים של עמותה כהגדרתם בתוספת השנייה לחוק העמותות.
3. לגבי חברה: דו"חות הכנסה שנתיים כהגדרתם בחוק החברות.
3. תצהיר, המאשר את הפרטים שבבקשה, ואת תאריך הכנתו .
לתשומת לבכם :
1. אם היה המחזור בשנה פלונית שווה ל-0, לא תבוא שנה כאמור בחישוב ממוצע ההכנסות.
2. כמו כן, יש לצרף את המחזור השנתי של כל הכנסות המבקש ולא רק את הכנסותיו מהשירות שמספק האתר.
3. הפטור שיינתן הינו לשלוש שנים מיום מתן ההחלטה מטעם הנציב .
אם מחזור ההכנסות הממוצע של החייב בהתאמות בשלוש השנים שקדמו להגשת הבקשה הינו מעל ל-500,000 שקלים, יש לפעול לפי [הוראות סעיף 19 יג לחוק](#).

פטור בשל אי היתכנות טכנולוגית

אם לא ניתן לבצע התאמה מסוימת או חלק ממנה, מכיוון שאין אפשרות טכנולוגית לבצעה, ניתן לקבל פטור מביצוע אותה התאמה. את הפטור ייתן מורשה לנגישות השירות על סמך חוות דעת של איש מקצוע (כגון מומחה לבניית אתרים) המכיר את תחום הנגשת האינטרנט. מורשה הנגישות ימלא את [טופס פטור מסיבות טכנולוגיות](#).

איש המקצוע אליו מכוונת התקנה הוא בונה אתרים. אדם המתבסס על התקנים הבינלאומיים לבניית אתר אמור גם להכיר את דרישות הנגישות לפי התקנים הבינלאומיים. כמו כן, בטפסים הוספנו דרישה מאיש המקצוע לציין את ההשכלה והנסיון שלו בתחום, בכדי שלמורשה הנגישות תהיה אפשרות לבצע ביקורת מסויימת.

שאלות ותשובות

כיצד נראה אתר נגיש?

אתר נגיש נראה כמו אתר רגיל, וההתאמות בדרך כלל כמעט ואינן משנות את מראהו או את יכולתם של אנשים ללא מוגבלות לנווט בו, לקרוא אותו או להשתמש בו.

מהי עלות ביצוע ההתאמות?

העלות הכרוכה בבניית אתר נגיש חדש, היא ברוב המקרים לא גדולה יותר מאשר בבניית אתר לא נגיש, אם עקרונות הנגישות יילקחו בחשבון מראש, לפני תחילת בניית האתר. לכן נותני שירותים המבקשים להקים אתר חדש צריכים לדרוש מראש ממפתחי האתר, לפתח אתר העומד בדרישות הנגישות. הנגשה של אתר קיים, לעומת זאת, עלולה להיות יקרה יותר מהנגשת אתר חדש ותלויה בגודלו של האתר, במורכבותו ובמידת היותו בנוי בצורה תקנית מלכתחילה .

איך בודקים נגישות אתר?

בדיקת נגישות לאתר מתבצעת על פי [טופס בדיקה לאתרי אינטרנט](#). רוב הבדיקה מתבצעת על ידי אנשים וכשליש ממנה יכול להיות מבוצע בעזרת [כלים אוטומטיים](#).

האם חובה להצהיר על נגישות האתר?

התקנות מחייבות לציין באתר כי הוא נגיש. ההצהרה תינתן על ידי בעלי האתר או מפעיליו. ניתן להוסיף הצהרת בעל מקצוע בתחום (לרבות מורשה נגישות) על כך שהנגיש את האתר או שבדק אותו ומאשר את נגישותו.

האם הנציבות נותנת תו נגישות עם סיום הנגשת האתר?

לא. הנציבות אינה נותנת תו תקן לאתרי אינטרנט. יש להנגיש את האתר לפי התקן הישראלי האמור, ולהצהיר כי הוא נגיש. החוק אינו מחייב תו נגישות, אלא כאמור, הצהרה על עמידה בדרישות הנגישות לפי התקנות והתקן. בנוסף, יש לתחזק את רמת הנגישות דרך קבע. יצוין, כי הצהרת נגישות אינה סוף פסוק. הנציבות או גורם אחר עדיין רשאים לבדוק את נגישות האתר, ואף להגיש תביעה במקרים המתאימים.

איך מנגישים אתרים?

הנגשה מתבצעת על פי [Web Content Accessibility Guidelines](#) לרשותכם [תרגום לעברית של הנחיות הנגישות](#). (ההנחיות כוללות קישורים להסברים ולדוגמאות כיצד לבצע את ההנגשה. ההסברים מותאמים

לטכנולוגיות שונות בהם עושים שימוש בשירותי אינטרנט וביניהם HTML, FLASH, PDF, CSS ועוד. הסברים ודוגמאות אלו מעודכנים באופן שוטף בהתאם להתפתחויות הטכנולוגיות. כמו כן, ניתן להיעזר במדריכים הקיימים באינטרנט:

[אתר נגיש – תבונה עסקית ומחויבות חברתית](#)

.1

[The User's Perspective](#)

[Web Accessibility](#)

האם אתר המאוכסן על שרתים בחו"ל או על ענן חייב בנגישות?

שירות או מידע הניתנים באמצעות האינטרנט וחייבים בנגישות על פי חוק, יוגשו ללא קשר למקום האכסון שלהם.

האם יש חובה שהמידע המסופק באתר ייכתב בפישוט לשוני?

אין דרישה של "פישוט לשוני" בהנגשת אתרי אינטרנט. הנציבות תיזום תיקון של סעיף 35(ב)(3) כך שייכתב מפורשות שאין דרישה של "פישוט לשוני" ובנוסף יותר ברור, ונשאר רק את הדרישה כי מידע טקסטואלי ייכתב בשפה ברורה ומובנת.

יש לי אתר בחו"ל המיועד לציבור בישראל, האם אני חייב להנגיש את האתר?

כן. התקנה חלה על כל בעלים, מחזיקים או מפעילים ישראלים של אתר אינטרנט המתן שירות לציבור בישראל.

האתר שלי נותן שירות רק לחברות, האם הוא יהיה חייב בהנגשה לפי התקנה?

התשובה חיובית. חברות נחשבות לציבור בלתי מסויים ולכן יש להנגיש את האתר בהתאם לתקנה.

השירות שאני נותן לציבור באתר הוא בחינם וללא תשלום, האם עליי להנגיש את האתר?

אם האתר נותן שירות ציבורי כהגדרתו בחוק, בין בתמורה או ללא תמורה, הוא חייב להיות נגיש.

בניתי אתר אינטרנט חדש על פלפורמה שאינה מאפשרת הנגשה מלאה. האם זה בסדר?

לא. אסור לבנות אתר חדש על פלפורמה שאינה מאפשרת הנגשה מלאה. יש להעביר את האתר לפלטפורמה שמאפשרת הנגשה מלאה לפי תקן ישראלי 5568.