



דו"ח ביקורת בנושא

נגישות באתר האינטרנט

לשנים 2019-2020



רקע

1. במהלך החודשים דצמבר 2019 ועד אפריל 2020 התבצעה ביקורת בנושא נגישות באתר האינטרנט בעיריית קריית ביאליק.
2. הביקורת התבצעה במסגרת התמחות בביקורת פנימית וציבורית, במטרה לשפר את נושא השוויון במתן שירותים ציבוריים מקוונים ברחבי הרשות לאנשים עם מוגבלויות שונות.
3. הביקורת נועדה לאתר ולהצביע על חסרים וליקויים בנושא, ולהמליץ על דרכי תיקון על-מנת שהרשות המקומית תממש את מחויבותה לרווחת תושביה עם המוגבלויות השונות, וכדוגמא לסולידריות חברתית.

מטרת הביקורת

1. בחינת אופן העמידה והיערכות של עיריית קריית ביאליק לקיום הוראות ותקנות החוק בנושא הנגשת אתר אינטרנט לאנשים עם מוגבלויות, קרי:
 - 1.1. בדיקה לעמידה בחקיקה, תקנות ונגישות (כולל בחינת עלויות ותקצוב, פטור מנגישות במידה ונדרש).
 - 1.2. איתור בליקויים מערכתיים (כגון: חסר או ליקוי בקיום נהלים).
 - 1.3. בדיקה כי נותן השירות מספק את המידע כאמור בתקנות באמצעות התאמות נגישות והצגת המידע בשפה הערבית.
 - 1.4. בחינת התהליך והדרישה הנ"ל והמלצה על דרכים לשיפור תהליכי העבודה והבקורות הקשורות בהן, ובכך לצמצם את החשיפה לטעויות וסיכונים.
 - 1.5. קיום אתר לשעת חירום והנגשתו לכלל האוכלוסייה לצרכי מתן מידע והעברת מסרים לציבור.
2. כמו כן, בחינה האם פעילות הרשות המקומית בתחום נגישות אתרי האינטרנט מתבצע תוך שמירה על חוקיות, סדירות, עקרון השוויון, חסכון, יעילות, שקיפות ומניעת פגיעה בטוהר המידות.



חוקים, הוראות ונהלים

1. הנחיות להנגשת תכני אתרי אינטרנט (WCAG 2.0).
2. הנחיות להנגשה ברמה AA וההבדל בין רמה A.
3. חוק שוויון זכויות אנשים בעלי מוגבלויות, תשנ"ח-1998.
4. תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות)-2013.
5. פקודת העיריות [נוסח חדש], סעיף 167-170.

הגדרות

1. **"אדם עם מוגבלות"** - אדם עם לקות פיסית, נפשית או שכלית לרבות קוגניטיבית, קבועה או זמנית, אשר בשלה מוגבל תפקודו באופן מהותי בתחום אחד או יותר מתחומי החיים העיקריים;
2. **"אתר קיים"** - חייב לעבור התאמות נגישות עד ליום 25 באוקטובר 2017. מסמכים החל מ-25/10/2017 טפסים למילוי באופן ממוחשב נדרשים לנגישות גם לאחור. תוספת לאתר קיים - כל תוספת לאתר קיים לדוגמא: מדור חדש, תבנית חדשה וכדומה חייבת להעלות לאוויר באופן נגיש החל מ-25/10/2017.
3. **"אתר חדש"** - כל אתר שיעלה לאוויר החל מ-25/10/2015, חייב להיות נגיש. (מומלץ לכל אתר שמפותח להיות נגיש גם לפני מועד זה על מנת להימנע מעלויות הנגשה עתידיות).
4. **"דפוס נגיש"** - הדפסה אשר מתקיימת בכל אלה:
 - 4.1. האותיות הן אותיות דפוס;
 - 4.2. הגופן מסוג פשוט (אריאל), מעובה, וגודלו בין 16 לבין 22 נקודות;
 - 4.3. בטופס שמקבל השירות נדרש להוסיף בו מידע, מצוי רווח הולם להוספת המידע כאמור;
 - 4.4. הנייר אינו מבריק ואין בו קישוטי רקע;
 - 4.5. ככל שניתן, גוון האותיות והספרות יהיה נוגד את הרקע באופן שמאפשר לקרוא אותן בבירור;
 - 4.6. **"רמה AA"** - הרמה המרחיבה של רמה A, בכדי לעמוד ברמה AA יש לעמוד גם בדרישות רמה A.
 - 4.7. **סרטונים או קטעי אודיו** - יש לספק אפשרות חלופית לגישה למידע זהה אודיו שאינו בשידור חי יהיה בעל תסריט חלופי המתאר את המידע הקולי,
 - 4.8. וידאו שאינו בשידור,
 - 4.9. שידור חי יהיה בעל טקסט חלופי המתאר את ההתרחשות,
 - 4.10. וידאו שאינו בשידור חי יהיה בעל כתוביות תואמות,



- 4.11. וידאו שאינו בשידור חי יהיה בעל תיאור קולי של האירועים החזותיים או כתוביות בעלות תיאורי אירוע.
5. "מחזור ממוצע" - ממוצע המחזורים של החייב בשלוש שנות המס האחרונות שלפני מועד הבדיקה, שבהן לא היה המחזור שווה ל-0.
6. "שירות אינטרנט" - תכנים בכל צורה (פורמט) ובכלל זה כתב (טקסט), מסמכים, תמונות או וידאו, המועברים על תשתית רשת האינטרנט והמוצגים למשתמש באמצעות אתרי אינטרנט, מסמכים או יישומים (אפליקציות), שנועדו לספק למשתמש שירות ציבורי, או מידע על שירות כאמור.
7. "תכנית רב-שנתית" - הינה תכנית הפרוסה על-פני מספר שנים על-מנת לעמוד בדרישות.
8. "תכנית רב-שלבית" - פורשת את כל משימות ההנגשה על רצף הזמן המוגדר בחוק, וכן מגדירה תקציבים, מימון ותהליכי מימוש והטמעה. בנייה של תוכנית רב-שלבית איכותית, וניהול מושכל של התהליך על-פני רצף הזמן המוגדר בחוק, מהווים ערובה להצלחת התהליך.
9. "תוכנת הגדלה" - תוכנת מחשב המגדילה את הצורות והדמויות על צג המחשב;
10. "תוכנת פלט קול" - תוכנת הקראה הממירה טקסט כתוב לקול;
11. "תמלול" - הקלדת מידע שמיעתי בשפת הדובר, והצגתו בזמן אמת על גבי צג מחשב או על גבי מסך באמצעות מקרן או על גבי שלט אלקטרוני או באמצעי אחר, על ידי מתמלל מיומן, ובלבד שהמידע הוא בשפה הרשמית.
12. "תקן נגישות אינטרנט" - תקן ישראלי 5568 - קווים מנחים לשירות תכנים באינטרנט, על חלקיו השונים ונספחיהם, כתיקונם מזמן לזמן, שעותק שלהם מפורסם במכון התקנים.



היקף הביקורת ואופן הבדיקה

הביקורת בחנה את נגישות אתר האינטרנט בעיריית קריית ביאליק ועמידה בתקנים ובדרישות. לצורך כך, נפגשה הביקורת עם הגורמים הרלוונטים, כלדהלן:

- א. מבקר עיריית קריית ביאליק;
- ב. ממונה האתר בקריית ביאליק

הביקורת בחנה את התנהלות האתר בתחום נגישות בחודשים **דצמבר 2019 - אפריל 2020**, בהתאם למצב הנוכחי בתקופת הביקורת.

הביקורת בחנה עמידת הרשות בתקנת התאמת נגישות לשירות, התשס"ג-2013 וכן עמידה בתיקון לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות התשע"ח-2017, כפי שפורסם ברשומות ועוסק בנגישות המידע והמסמכים המעניקים שירות לאנשים עם מוגבלויות באתרים בשנת 2018 ותכלול את ההיבטים הבאים: עמידה עפ"י הקווים המנחים לנגישות תכנים באינטרנט עפ"י תקן ישראלי 5568, דרישות ההנגשה לרמה AA.

הביקורת הסתמכה על הוראות החוק כפי שפורט לעיל בפרק חוקים, הוראות ונהלים.

עזרים לביצוע הביקורת

1. קובץ קריטריונים לבדיקת אתרי אינטרנט ע"י משרד המשפטים.
2. שאלון מקדים שמולא ע"י רכז אינטרנט בעירייה.
3. כרטסת לאתר אינטרנט ואפליקציה עירוניים לשנים 2017-2019.



מבוא:

1. הביקורת בנושא זה הינה נגזרת של תקנה 35 בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013 (להלן - תקנות הנגישות לשירות), לפיו, חלה חובה של כל גוף המספק שירות ציבורי או מידע על אודות שירות ציבורי באמצעות האינטרנט, לרבות מסמכים, דפים, יישומים וכל מידע אחר, להתאימו כך שיהיה נגיש לאנשים עם מוגבלות. בהגדרה זו נכללות הרשויות המקומיות. עוד נקבע כי גוף כזה יפרסם באתר האינטרנט שלו, את התאמות הנגישות אשר בוצעו בשירות ובמקומות הציבוריים שניתן בהם השירות ויפרסם בו גם את שמו של רכז הנגישות שמינה, את מקום משרדו ואת דרכי הפנייה אליו.

2. עפ"י חוק שוויון זכויות אנשים עם מוגבלות - 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;

3. המטרה בהנגשת השירות הינה, הסרת המכשולים בפני השתתפות אנשים עם מוגבלות בחברה תעשה, בהתאם להוראות תקנות הנגישות לשירות, ע"י התאמת הנהלים, ההליכים והנהגים בשירות.

3.1 הספקת אמצעי עזר ושירותי עזר ובכללם:

3.2 ביצוע התאמות נגישות במידע, לרבות מידע הנמסר באמצעות אתר אינטרנט.

3.3 הספקת אמצעי עזר ושירותי עזר בסוגי שירות שונים המנויים במפורש בתקנות.

3.4 ביצוע התאמות מסוימות למקום בו ניתן השירות, כגון: התאמת מידע, סיוע במילוי טפסים, שירות ומידע באמצעי תקשורת מגוונים; כל זאת, מעבר לנדרש בתקנות הנגישות למקום ציבורי.

3.5 הכשרת העובדים למתן שירות נגיש.

3.6 ביצוע התאמות חלופיות להתאמות הנדרשות, לפי הנסיבות.

4. בכפוף לתקנות המשנה בפירוט לעיל, **נותן שירות יספק את המידע כאמור בתקנת באמצעות התאמות נגישות אלה:**

4.1 דפוס או כתב יד, לרבות כתיבה במחשב;

4.2 דפוס נגיש;

4.3 דפוס נגיש תוך שימוש בפישוט לשוני בעיצוב ברור ובסימלול לפי העניין ולפי אופי המידע;

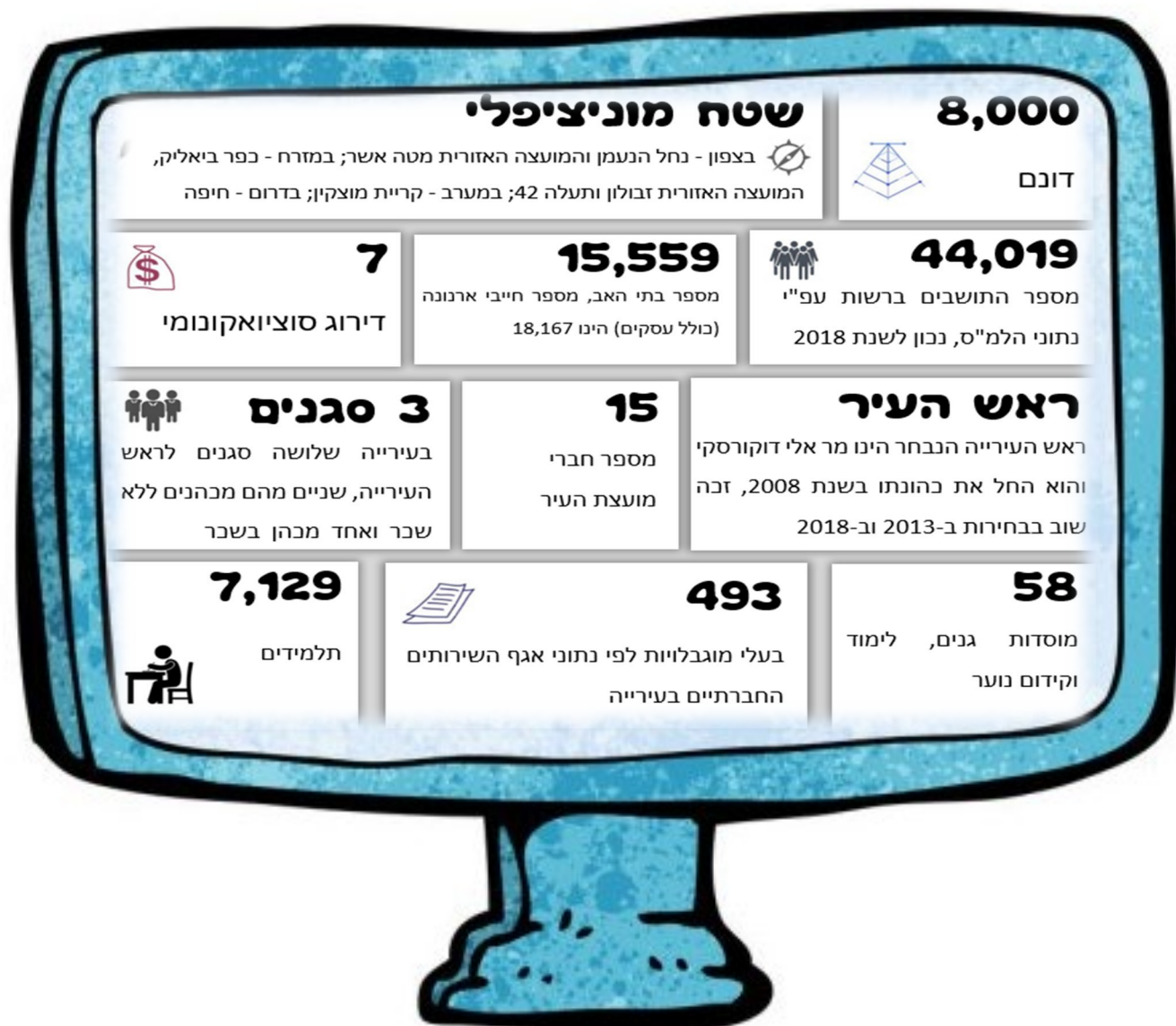
4.4 קובץ קול (כגון: mp3) כקובץ על גבי cd או dvd או מדיה נפוצה אחרת שניתן להשמעה באמצעות תוכנת קול שבידי מקבל השירות שהוא אדם עם מוגבלות או באמצעות האינטרנט, בתוך זמן סביר לפי העניין, אך לא יאוחר משלושה שבועות לאחר הגשת הבקשה;



- 4.5 בקובץ קול כאמור בסעיף 7.4, תוך שימוש בפישוט לשוני בתוך זמן סביר לפי העניין, אך לא יאוחר משלושה שבועות לאחר הגשת הבקשה;
- 4.6 קובץ דיגיטלי (כגון txt plain או pdf) ניתן להקראה באמצעות תוכנת הקראה או ניתן להמרה לברייל באמצעות מדפסת או צג ברייל, בתוך זמן סביר לפי העניין, אך לא יאוחר משלושה שבועות לאחר הגשת הבקשה;
- 4.7 באמצעות הקראה מיד עם הגשת הבקשה; היה המידע כתוב על גבי יותר מ-3 עמודים, רשאי נותן השירות לספק את ההקראה במועד שיתואם עם מקבל השירות ולא יאוחר משבוע מיום הגשת הבקשה;
- 4.8 בכתב ברייל, בתוך זמן סביר לפי העניין, אך לא יאוחר משלושה שבועות לאחר הגשת הבקשה;
- 4.9 בסיוע מערכת עזר קבועה או ניידת לשמיעה או מערכת להגברת שמע אישית שבה נעזר האדם עם המוגבלות, לפי העניין, וככל שנדרש לפי תקנות אלה;
- 4.10 באמצעות שירות תרגום לשפת הסימנים, על ידי אדם המיומן בשפת הסימנים, באחת השפות הרשמיות שדובר בה האדם עם המוגבלות, למעט אנגלית, ובהתקיים תנאים אלה:
- 4.10.1 המידע שנדרש לגביו תרגום לשפת הסימנים הוא מורכב, דורש התדיינות ממושכת ובכל חשיבות גבוהה לענייניו של האדם עם המוגבלות; לדוגמה, בשירותים כספיים או משפטיים;
- 4.10.2 הבקשה לקבלת התרגום הוגשה זמן סביר לפני מועד מתן המידע;
- 4.10.3 למידע המסופק לציבור בעל פה, יסופקו התאמות בשפה הולמת, בהתאם למוגבלותו של האדם;
- 4.10.4 התאמת נגישות סבירה אחרת.
- 4.10.5 קיימת אף אפשרות להגשת פטור ואלה בתנאים הבאים:
- א. חייב בביצוע התאמות נגישות יהיה פטור ממתן התאמות, באם המידע שלגביו נדרשת התאמת הנגישות הוא מידע המנוסח בלשון משפטית, כגון חוזים, ציטוט מחיקוק, או מנוסח בלשון מקצועית כגון תשריטים אדריכליים ודוחות מדעיים.
- ב. אי היתכנות טכנולוגית המאושר ע"י מורשה נגישות ויועץ מקצועי, הפטור תקף ל-3 שנים וניתן להאריכו בעוד 3 שנים, יש לאשררו מול נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות.
- ג. אי היתכנות תקציבית באם החייב בביצוע עוסק במחזור שנתי הממוצע שאינו עולה על 100,000 ₪, מעניק פטור לחלוטין מנגישות. באם החייב בביצוע עוסק במחזור שנתי הממוצע אינו עולה על 300,000 ₪, הפטור בתוקף עד 26.10.2020. באם החייב בביצוע עוסק במחזור שנתי ממוצע גבוה מ-300,000 ₪ ולא עולה על 1,000,000 ₪ - רק אתרים קיימים (שהוקמו לפני 25.10.15) יהיו פטורים מנגישות ובלבד שדרכי ההתקשרות עמו



- יהיו נגישות, הפטור יהיה תקף ל-3 שנים, בעוד שאתרים חדשים (שהוקמו אחרי התאריך לעיל) יהיו נגישים בצורה מוחלטת ובאופן מיידי.
- ד. אי היתכנות כ"א באם קיימת כניסה מוגבלת של 500 משתתפים, אלא אם כן אדם בעל מוגבלות מבקש התאמה ובאם הכניסה לאתר מוגבלת לנרשמים מראש.
- 4.11 חובת הנגשת תכני וידיאו שהוכנו לאחר 25 באוקטובר 2017, אלא אם המחזור השנתי הממוצע של הגוף הציבורי עומד על פחות מ-5,000,000 ₪.
- 4.12 הפטור אינו חל על אתר חדש ו/או תכנים שהועלו לרשת לאחר ה-25 באוקטובר 2017.
- 4.13 הצגת מידע בשפה הערבית: ערבית היא שפתו של המיעוט הגדול במדינה, שהיווה בסוף שנת 2013 כחמישית (20.7%) מכלל האוכלוסייה במדינת ישראל. על כן יש לפרסם בעברית ובערבית את כל הפקודות, המודעות הרשמיות והטפסים הרשמיים של הממשלה, וכן את כל המודעות הרשמיות של הרשויות המקומיות ושל העיריות.
- 4.14 החייב בביצוע הנגישות לציין במקום בולט באתר האינטרנט הצהרת נגישות בהתאם לתקן נגישות האינטרנט ופרטים המאפשרים יצירת קשר לצורך הודעה על העדר התאמת נגישות או בקשה לביצוע הנגשה, לרבות תקנה 35א(ד)(1).
- 4.15 חובת הנגשת הטפסים הניתנים למילוי על גבי המחשב (כלומר - שאין צורך להדפיס אותם ולמלא אותם ידנית, כגון טפסים מקוונים), בתנאי שהם משמשים לקבלת שירות, גם אם נוצרו קודם ל-26 באוקטובר 2017. עם זאת, חובה להנגיש מסמכי הסבר לגבי טפסים הניתנים למילוי במחשב, אם הוכנו אחרי 26 באוקטובר 2015.
- 4.16 סטייה מהוראות הנגישות לשירותי אינטרנט לא תיחשב הפרה (ולכן לא ניתן לתבוע בגינה תביעה ללא חובת הוכחת נזק) אלא אם הועברה הודעה לחייב בנגישות על סטייה זו. על החייב לתקן את ליקוי הנגישות בתוך זמן סביר, אך לא יותר מ-60 יום.
- 4.17 **אתר היערכות לחירום:** קיום אתר לשעת חירום המוגש לכלל האוכלוסיות, הכולל בתוכו היערכות בשעת חירום, התנהלות בשעת חירום, הודעות לציבור, דרך ליצירת קשר ואף קישורים מערכתיים לאתרי חירום כגון פיקוד העורף, מערך הכבאות וההצלה.





להלן הדו"ח המלא:

רקע כללי:

אתר עיריית קריית ביאליק הונגש ע"י חברת מיקור חוץ בשם "TYCO".
האתר מנוהל ע"י הממונה על האתר, וכן בתמיכת המשנה לראש העיר ד"ר ר.ש.ס, הממונה על וועדת הנגישות בעירייה.
הביקורת מציינת כי ממונה האתר העביר שאלון מקדים לצוות הביקורת.
העירייה אינה זכאית לפטור בגין כ"א, טכנולוגי או תקציבי.

רקע ייחודי לרשות המקומית:

עיריית קריית ביאליק היא העיר הראשונה והיחידה בארץ שקיבלה אות הנשיא לנגישות אתרי אינטרנט.

ממצאים עיקריים:

המסד הנורמטיבי:

בהתאם לתקנה מס' 35 לשוויון זכויות עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות) התשע"ג-2013, חלה חובה של כל גוף המספק שירות ציבורי או מידע על אודות שירות ציבורי באמצעות האינטרנט, לרבות מסמכים, דפים, יישומים וכל מידע אחר, להתאימו כך שיהיה נגיש לאנשים עם מוגבלות.

לא נמצאו נהלים פנימיים בנושא נגישות אתרי אינטרנט באתר העירייה.

הביקורת ממליצה על קיום נהלים פנימיים בנושא המבוקר לטובת שימור הידע וכדי לשמור על אחידות בטיפול באתר האינטרנט ובנגישותו.



מבנה ארגוני:

הממונה על האתר, מנהל את האתר באופן שוטף ויושב תחת מנכ"ל העירייה. עם זאת, המשנה לראש העיר עוזרת ליעץ בתחום הנגישות לאתר.





דיווחי הרשות המקומית:

האתר עלה לפני שנת 2017, על כן מוגדר כאתר ישן ועתיד לבצע חידושים ושינויים לפי חזונו של ראש העיר "עיר של עסקים". בתחילת שנת 2020 שודרג האתר. בהתאם לתקנה מס' 35 סעיף ו' לשוויון זכויות עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות) התשע"ג-2013, חלה חובה של כל גוף המספק שירות ציבורי או מידע על אודות שירות ציבורי באמצעות האינטרנט, לרבות מסמכים, דפים, יישומים וכל מידע אחר, להתאימו כך שיהיה נגיש לאנשים עם מוגבלות.

כיום, בתפריט הנגישות לא קיימת אפשרות של התאמה "לקורא מסך", כזו אשר מאפשרת לאנשים עם מוגבלויות ראייה אשר ברשותן קורא מוסך להשתמש בה לצרכיהם באתר העירייה. כדוגמה, ב"דוח לתושב שנת 2018" הפורמט הינו IMAGE, מה שלא מאפשר לאנשים עם מוגבלויות שנדרשים לעזר בתמיכה לקריאה ושמע להשתמש בדו"ח. בחלק מהטפסים שנבדקו באתר, אין אפשרות למילוי טפסים מקוונים (כגון רישום לגנים).

מנהל האתר מסר כי בעקבות תהליך הדיגיטציה ברשות מרבית הטפסים הם כיום מקוונים, כגון: רישוי עסקים, חנייה, פיקוח עירוני, ארנונה ועוד.

ברשות קיים מיפוי של כ-493 תושבים בעלי צרכים מיוחדים, כשרובם מתאפיינים עם מוגבלות שכלית התפתחותית או אוטיזם (נתונים מהאגף השירותים החברתיים בעירייה הנכונים לשנת 2016).

לפי חוק שוויון לזכויות אנשים עם מוגבלות - 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; ובהתאם לתקן הישראלי ת"י 5568, אנשים עם לקויות למידה ו/או קשיים טכנולוגיים מוגדרים כאנשים עם מוגבלויות.

בכדי לאפשר נגישות עבור עם לקויות למידה ו/או קשיים טכנולוגיים, יש לעמוד בכל הקווים המנחים של נגישות אתר אינטרנט לפי התקן הישראלי ת"י 5568.





עמידה בסטנדרטים ובדרישות ההתאמה:

ההנגשה, מאפשרת לאוכלוסייה זו לקבל הידע והמידע מהאתר, על מנת להיות שותף פעיל בכלל ההיצע שהרשות מציעה לתושביה. בכפוף לתקנות המשנה בפירוט המבוא, נותן שירות יספק את המידע כאמור בתקנת באמצעות התאמות נגישות, לרבות דפוס או כתב יד; פישוט לשוני בעיצוב ברור ובסימלול לפי העניין ואופי המידע; קובץ קול (כגון: mp3) כקובץ על גבי מדיה נפוצה אחרת שניתן להשמעה; קובץ דיגיטלי הניתן להקראה באמצעות תכנת הקראה או ניתן להמרה לברייל.

הביקורת מעירה כי לחלק מהפרוטוקולים לא נמצאו קטעי וידיאו. כחלופה לסרטון שאינו בשידור חי של מידע קולי.

מנהל האתר מציין כי כל הפרוטוקולים משנת 2017 לרבות פרוטוקולים של מועצת העיר ווועדות החובה הונגשו לבעלי מוגבלות.

החלופות אודיו ווידיאו מיועדים להנגשה עבור האוכלוסייה בעלת לקויות ראייה, וכן לאוכלוסייה המתקשה בקריאה והתמצאות, כפי שנדרש בסעיף 135 לתקנה ולת"י 5568.

בפרוטוקולי העירייה קיימת חלופה טקסטואלית בהעדר כתוביות עבור קבצי הווידיאו של מסמך קצר ומלא המפרט את תכני ועיקרי הוועדות בעירייה, כולל נאומי ראש העיר בטקסים.

להלן תמונה מספר 1:

דוגמא לשיבת מועצת עיר טלפונית. נציין כי כל ישיבות מועצת העיר מצולמות ומועברות בשידור חי ומועלות לאחר מכן לאתר העירייה

קובץ מלא	קובץ מקוצר	מסמך סדר יום	לצפייה	י"א בסיון תש"פ מן המניין	מס' פרוטוקול: 6 29/06/2020
				ז' בניסן תש"פ שלא מן המניין	מס' פרוטוקול: 5 29/03/2020
				כ"ט באדר תש"פ מן המניין (ישיבה טלפונית)	מס' פרוטוקול: 4 25/03/2020

בהמשך לתקנות המשנה, תוכנת הקראה מאפשרת לאנשים עם לקויות ראייה להיעזר להקראה אוטומטית ע"י רכישת תכנה והתקנתה במחשב הפרטי להיעזר באתר.



הביקורת ממליצה לבצע תמיכה של האתר ל'תכנת הקראה', המאפשרת לאנשים עם לקויות ראייה להיעזר להקראה אוטומטית ע"י בדיקה מדגמית מול מספר תושבים שרכשו תכנה ייעודית והתקנתה במחשב הפרטי בכדי להיעזר באתר.

מנהל האתר מציין כי אין חובה בחוק לבצע תמיכה ל"תכנת הקראה", עם זאת העירייה תבחן לעתיד את ההמלצה.

לפי תקנה לשוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות) - 2017, סעיף 35ה, חייב יציין במקום בולט באתר האינטרנט שלו וביישום שהוא מפעיל, אם יש יישום כזה, הצהרה, בהתאם להנחיות הקבועות בתקן נגישות האינטרנט לעניין הצהרת נגישות, הכוללת מידע בדבר התאמות נגישות שביצע וכן פרטי רכז נגישות ודרכי ההתקשרות עמו, אם מחויב למנותו לפי החוק, ופרטים המאפשרים יצירת קשר לצורך הודעה על העדר התאמות נגישות או בקשה לביצוע הנגשה.

הביקורת מציינת כי בהצהרת הנגישות מופיע מידע על רכז הנגישות בעירייה.

הביקורת מעירה כי בהצהרת נגישות יש ניגודיות נמוכה (בצבע אפור)

להלן תמונה מספר 2:

העיר שלי | העירייה | מועצת עיר | שירות לתושב | עסקים | תרבות ופנאי | אתר חירום | נגיף הקורונה | צור קשר

שם מלא * | כתובת * | טלפון * | טלפון נוסף | אימייל * | נושא | תוכן הפנייה | צרף קובץ | שליח/ | אני מאשר/ת קבלת עדכונים | אני לא רובוט | reCAPTCHA

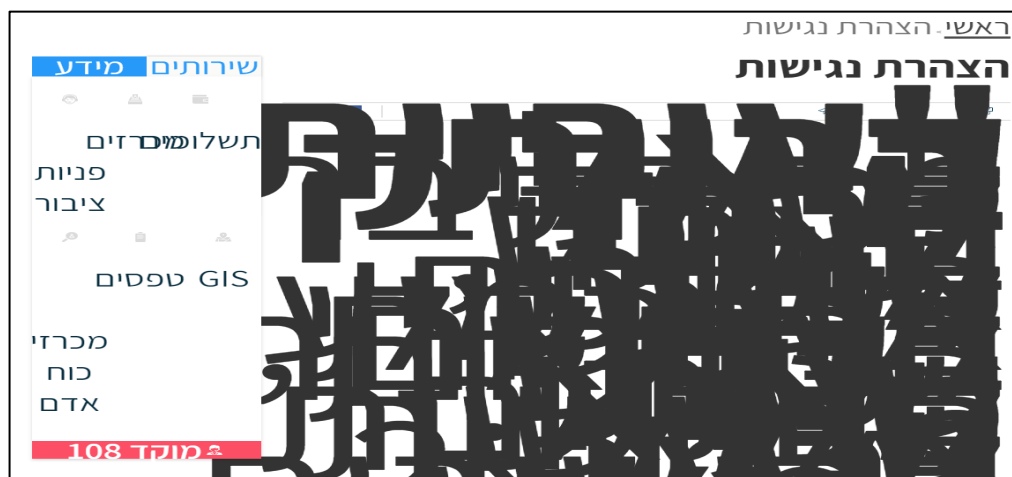


לפי רמה AA, סעיף 1.4, יש לאפשר קריאה ושימוש באתר, ללא כל איבוד של תוכן כאשר גודל הטקסט הינו כפול בגודלו.

הביקורת מעירה שקיימת דריסת נתונים בעת הגדלת הגופן ב-200% ובהגדלת התצוגה יחד.

מנהל האתר ציין כי הערה זו תוקנה מיד עם קבלת ההערה.

להלן תמונה מספר 3:



אתר חירום:

אתר היערכות לחירום: קיום אתר לשעת חירום המונגש לכלל האוכלוסיות, הכולל בתוכו היערכות בשעת חירום, התנהלות בשעת חירום, הודעות לציבור, דרך ליצירת קשר ואף קישורים מערכתיים לאתרי חירום כגון פיקוד העורף, מערך הכבאות וההצלה. הדרישה לאתר חירום ומטרותיו עלה במבנה דף בסיסי לאתר ע"י המשרד לשוויון חברתי. קיים אתר חירום בנפרד.

הביקורת ממליצה לשים קישורים לטלפונים שימושיים של העירייה מהאתר הראשי (מוקד עירוני, שיטור קהילתי וכו').

מנהל האתר ציין כי הערה זו תוקנה מיד עם קבלת ההערה.



עיקרי המלצות הביקורת:

הביקורת ממליצה לקיים הליך למידת דרישות הנגישות ולפעול בהתאם לתוכנית שנתית להמשך פיתוח האתר עד לשנת 2021.



הביקורת ממליצה לעירייה לבצע תיקונים, תוספות, שינויים והתייחסות בהתאם לממצאים לעיל.



הביקורת ממליצה לוודא הנגשה עדכנית באתר הרשות וכן לוודא הנגשה לאתר החירום ומתן שירות או חלופות לשירותים אינטרנטיים, כלומר, סל שירותים שאתר העירייה אינו מספק (בדגש על תחום הרווחה והחירום).



בכדי להביא לשימור הידע בקרב עובדי העירייה, הביקורת ממליצה לכתוב נהלים פנימיים ותכנית רב שלבית אשר תכיל בתוכה את דרישות החוק, תקנים, מטרות ויעדים בהתאם למצב המצוי ברשות (קרי כ"א, תקצוב) ועיתוי לסיום. עם זאת, מומלץ לדאוג, שהממונה לאתר יבצע פיקוח ובקרה יחד עם רכזת הנגישות אחר תיקון הליקויים שעלו בפירוט לעיל.



הביקורת ממליצה לבדוק את תקינות תכנת ההקראה מהמסך (נתמכת ב-NVDA) מול החברה באתר העירייה ומול תושבים לאנשים עם מוגבלויות שרכשו את התוכנה (בדיקת תמיכת תכנה אצל התושב).



יש לעלות את הנושא לשיח בקרב עובדי העירייה ולאחר מכן בקרב האוכלוסייה המקומית ע"י פרסומים בעיתון המקומי/אתר האינטרנט, מיילים בדבר עדכונים לתפוצה של אנשים עם מוגבלויות (לפי רשימות לפחות חלקיות מהרווחה והנחות ארנונה), וכן, יש לחדד את הנהלים והתקנות בנושא שוויון אנשים עם מוגבלויות, בדגש על הגדרת אנשים עם מוגבלויות, שלא מדובר רק במוגבלות פיזית.



במהלך ביצוע הביקורת וכתובת הדו"ח עלתה דילמה האם נדרש להנגיש כל מסמך PDF וכל תמונה שעולה לאתר, מה שמצריך יכולת ומשאבים רבים, או להנגיש מסמכים חשובים בלבד. מברור מול אתר נגישות ישראל, יש להנגיש כל מסמך, כל תמונה ולדאוג לכל חלופה שעולה לאתר לאחר פרסום הדו"ח.



בכדי לוודא אפקטיביות ההנגשה באתר, מומלץ לבצע סקר שירות בקרב אוכלוסיית אנשים עם מוגבלויות בעזרת אגף הרווחה בעירייה, שלהם קיימים כלל הנתונים הנדרשים. וכן בדיקות תקופתיות אחת ל-5 שנים בהתאם לתקנה 28 של סקר נגישות.



הביקורת מציינת לטובה את שיתוף הפעולה ונכונות העירייה להנגשת האתר עבור תושביה לפי החוק והתקנים.





התייחסות המבוקר:

התייחסות המבוקר בוצעה בתאריך 17/08/2020.

התפשטות נגיף הקורונה הביאה להנגשת טפסים ושירותים רבים באתר לטובת התושב. לאחרונה, החל תהליך של שדרוג והנגשת טפסים מקוונים (כמו הצהרה בדבר נכס סגור וריק/שיפוצים או טופס עדכון הוראות קבע בנקאית).

במהלך הביקורת העירייה העבירה חלק מהפרוטוקולים לחברה חיצונית (המרכז הישראלי לתמלול והקלטה) וחלק מהפרוטוקולים תומללו מחדש במטרה להנגיש את המסמכים. גם בימים אלה, העירייה עובדת בשיתוף פעולה עם בחורה בעלת מוגבלות לסריקת המסמכים בכדי שיהיו מותאמים עבור האוכלוסייה המתאימה והנגשה מלאה לאתר.

בחודש יולי 2020, העירייה קיבלה מכתב על הפרת תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות. במענה לפנייה לאחר בחינת הטענות, הובהר כי העירייה שמה לה כמטרה להיות שקופה ולהציג בפני התושבים את מלוא החומרים האפשריים, וזאת גם באמצעות הנגשה של מסמכים המחויבים בחוק, עם ליווי מומחים בתחום באופן שוטף (ראה נספח מס' 10).



התייחסות ד"ר יורם סבירסקי:

בחודש אוגוסט, נשלח דו"ח הטייטה לאחר אישורו של מבקר עיריית קריית ביאליק לד"ר יורם סבירסקי, חבר ועד מנהל ואחראי על מדור תלונות נגישות, מעמותת "נגישות ישראל" (ע"ר).

מטרת ההתייחסות, לקבל חוות דעת מקצועית טרם פרסום הדו"ח, להאיר את תשומת לבנו ולהתייחס אליהם בהתאם בכתיבת הדו"ח הסופי.

להלן עיקרי ההערות של ד"ר סבירסקי:

1. המלצה ברוח התקופה - לא כותבים היום "בעלי מוגבלויות" או "נכים" אלא "אנשים עם מוגבלות".

2. כתבתן "הביקורת ממליצה לבדוק תמיכה של האתר ליתכנת הקראה", המאפשרת לבעלי לקויות ראייה להיעזר להקראה אוטומטית ע"י בדיקה מדגמית מול מספר תושבים שרכשו תכנה ייעודית... "לעתי הייתן צריכות לבצע את זה כחלק מהפרויקט.

מכתב העו"ד רומז על הצורך בדגש על הנושא.

3. הזכרתן אפשרות "פנייה לרכז נגישות" מדף הצהרת נגישות. יש CAPTCHA והטקסט שם אפור (קונטרסט נמוך).

4. ב"הצהרת נגישות" נחוץ מידע נגישות גם על משרשי ושירות הגוף הציבורי. ראו המלצות מפורטות כאן

<https://www.aisrael.org/?CategoryID=2915&ArticleID=44588>

5. "מיילים בדבר עדכונים לתפוצה של בעלי המוגבלויות", לפי המצב החוקי הקיים לא ניתן להכין רשימה של כל התושבים עם מוגבלויות. יש רשימות חלקיות מהרווחה ומההנחות בארנונה.