



נהלי נגישות שירות ההתאחדות לכדורגל בישראל 2026

1. נוהל מתן פטור מהמתנה בתור
2. נוהל הסתייעות במלווה
3. נוהל הסתייעות בחיית שירות



נוהל מתן פטור מהמתנה בתור

1. מטרת הנוהל:

נוהל זה נועד להסדיר את אופן מתן הפטור מהמתנה בתור לאנשים עם מוגבלות הזכאים לכך, בעת קבלת שירותים מההתאחדות לכדורגל בישראל (להלן: "ההתאחדות"), הן במשרדי ההתאחדות והן במסגרת כניסה למשחקים ואירועים בניהולה. מטרת הנוהל היא להבטיח כי שירותי ההתאחדות יינתנו תוך התאמה לצרכים הייחודיים של אנשים עם מוגבלות, מתוך שמירה על כבוד האדם, עקרון השיוויון וחובת הנגשת השירות, ובהתאם להוראות הדין, וזאת מבלי לפגוע בסדרי העבודה התקינים ובמהלך התקין של מתן שירות לציבור הרחב.

2. עקרונות כלליים:

- א. קיימות מוגבלויות שונות, לרבות מוגבלויות קוגניטיביות, אשר בגינן זכאי אדם לפטור מהמתנה בתור לצורך קבלת שירות.
- ב. חלק מהשירותים הניתנים על ידי ההתאחדות כרוכים בהמתנה בתור או בקביעת תור מראש.
- ג. המתנה בתור עשויה להתקיים הן במשרדי ההתאחדות והן במסגרת כניסה למשחקים בניהולה, לרבות הליכי בידוק ראשוני וקריאת כרטיסים.
- ד. על פי הוראות הדין, על מספק שירות, לספק שירות ללא המתנה בתור לבקשת אדם עם מוגבלות הזכאי לכך או אדם המלווה אותו, ורשאי האחראי לדרוש מן האדם עם המוגבלות הצגת תעודת נכה תקפה המציינת את זכאותו להתאמה זו.

3. חלות:

נוהל זה חל על:

- עובדי ההתאחדות;
- משרדי ההתאחדות;
- מנהלי משחקים ואירועים המנוהלים על ידי ההתאחדות.

4. חקיקה רלוונטית:

- א. חוק שיוויון זכויות של אנשים עם מוגבלות, 1998.
- ב. תקנות שיוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013.

5. הגדרות:

- א. "**המתנה בתור**" - המתנה לצורך קבלת שירות או מידע, לרבות המתנה בעת כניסה למשחקים בניהול ההתאחדות.
- ב. "**זכאי לפטור מהמתנה בתור**" - אדם עם מוגבלות אשר ברשותו תעודת נכה תקפה המציינת את זכאותו להתאמה זו, ובכלל זה:
 - 1) תעודת נכה שהונפקה על ידי המוסד לביטוח לאומי, לאדם עם מוגבלות שכלית או נפשית, לרבות אדם על הרצף האוטיסטי, אשר נקבעה לו נכות רפואית בשיעור של 50% לפחות, וכן ילד נכה עם מוגבלות שכלית או נפשית, לרבות ילד על הרצף האוטיסטי, בהתאם לחוק הביטוח הלאומי.
 - 2) תעודת נכה שהונפקה על ידי האגף לשיקום במשרד הביטחון, לאדם עם מוגבלות נפשית או תגמול לפי חוק הנכים, ושנקבעה לו נכות רפואית בשיעור של 50% לפחות.
- ג. "**תעודת נכה**" - תעודה שהונפקה על ידי המוסד לביטוח לאומי או האגף לשיקום במשרד הביטחון.



6. שיטות עבודה ומתן שירות:

מתן שירות במשרדי ההתאחדות:

- א. כאשר אדם עם מוגבלות פונה בבקשה לקבל פטור מהמתנה בתור, אם בעצמו או אם באמצעות מלווה מטעמו, יש לאפשר לו וכן למלווה, קבלת שירות או מידע ללא המתנה בתור.
- ב. במידה והשירות המסופק במקום ניתן על בסיס הזמנת תור מראש, האחראי למתן השירות יקבע את מועד מתן השירות תוך התחשבות במוגבלותו של האדם, ככל הניתן. מובהר כי אין חובה להקדים תור שנקבע מראש לאדם עם מוגבלות על פני תורים שנקבעו למוזמנים אחרים.
- ג. ככל שמוגבלותו של אדם ניתנת לזיהוי באופן ברור, אין לדרוש הצגת תעודת נכה, ויש לאפשר לו קדימות בתור.
- ד. במשרדים בהם לא קיימת מערכת קביעת תורים מראש, תינתן לאדם עם מוגבלות קדימות בתור ככל הניתן, כך שהשירות יינתן לו מייד בסיום הטיפול באדם הנמצא באותה עת בעמדת השירות.

משחקים ואירועים:

- א. יש לאפשר מסלול כניסת אנשים עם מוגבלות בכל שער בו קיימים מקומות שמורים עבור אנשים עם מוגבלות.
- ב. מסלול זה יהיה משולט בשלט הנכים הבינלאומי.
- ג. מידע בדבר מסלולי הכניסה יפורסם לפני תחילת המשחק באמצעי הפרסום של ההתאחדות.



נוהל הסתייעות במלווה

1. מטרת הנוהל:

להסדיר את התנאים והאופן שבו אדם עם מוגבלות רשאי להסתייע במלווה לצורך קבלת שירות מההתאחדות לכדורגל בישראל (להלן: "ההתאחדות"), וזאת בהתאם להוראות הדין ודרישות החוק.

2. עקרונות כלליים:

- א. ההתאחדות מחויבת לפעול לקידום נגישות, ולאפשר לאנשים עם מוגבלות קבלת שירות שיווינוי, מכובד ונגיש.
- ב. במסגרת זו, ההתאחדות תאפשר לאדם עם מוגבלות להסתייע במלווה מטעמו, ככל שהדבר נדרש לצורך קבלת השירות.
- ג. הסתייעות במלווה תאפשר במידה הנדרשת, ובהתאם להוראות החוק והתקנות הרלוונטיות.

3. חלות:

נוהל זה חל על:

- עובדי ההתאחדות;
- משרדי ההתאחדות;
- מנהלי משחקים ואירועים המנוהלים על ידי ההתאחדות.

4. חקיקה רלוונטית:

- א. חוק שיוויון זכויות של אנשים עם מוגבלות, 1998.
- ב. תקנות שיוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013 (להלן: "התקנות").

5. הסתייעות במלווה – הוראות כלליות:

- א. אדם עם מוגבלות רשאי להיכנס עם מלווה לכל מקום שבו ניתנים שירותי ההתאחדות.
- ב. ככל שנדרש סידור מיוחד לכניסת מלווה, יש להסדיר זאת מראש, במועד רכישת הכרטיס או תיאום קבלת השירות.

6. משחקי כדורגל ואירועים ספורטיביים:

כניסה למשחק:

- א. אדם עם מוגבלות רשאי להיכנס למשחק יחד עם מלווה מטעמו.
- ב. כניסת האדם עם המוגבלות והמלווה תתבצע דרך אזור הכניסה הנגיש באצטדיון.
- ג. המלווה זכאי לכיסא בצמוד למקום ישיבת האדם עם המוגבלות.

7. פטור מתשלום למלווה – כלל וחריג:

- א. ככלל, מלווה של אדם עם מוגבלות אינו זכאי לפטור מתשלום.
- ב. פטור מתשלום למלווה יינתן בהתקיים כל התנאים המצטברים הקבועים בתקנה 14 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013, כנוסחן לאחר תיקון תשפ"ב-2022, ובכפוף להוראות ניהול זה.
- ג. לצורך בחינת הזכאות לפטור מתשלום למלווה, רשאית ההתאחדות או מי מטעמה לדרוש מהאדם עם המוגבלות הצגת תעודת נכה תקפה המעידה על זכאותו לכך, והכול בהתאם להוראות הדין.



8. תנאים מצטברים לפטור מתשלום למלווה:

- לא ייגבה תשלום ממלווה של אדם עם מוגבלות בעד כניסה למקום ציבורי והנאה מן השירות הניתן בו, ובלבד שמתקיימים התנאים הבאים:
- א. גילו של האדם עם המוגבלות הוא 8 שנים לפחות.
 - ב. המלווה נוכח במקום מתן השירות יחד עם האדם עם המוגבלות.
 - ג. האדם עם המוגבלות נמנה עם אחת האוכלוסיות המפורטות בתקנה 14(א)(3) לתקנות.

9. סייגים:

- א. שירות פרטני למלווה: על אף האמור לעיל, היה השירות כרוך במתן שירות פרטני למלווה, לרבות הקצאת מושב, מקום ישיבה, אזור ייעודי, חדר או שירות אישי אחר – לא תחול חובת פטור מתשלום עבור המלווה.
- ב. פטור לאדם עם מוגבלות: ככל שאדם עם מוגבלות פטור מתשלום עבור הכניסה למקום או בעד השירות הניתן בו - לא תחול חובת פטור מתשלום עבור המלווה.

10. קבלת שירות במשרדי ההתאחדות:

אדם עם מוגבלות רשאי להסתייע במלווה לצורך קבלת שירותי ההתאחדות במשרדה. השירות יינתן בעמדת השירות הנגישה במקום, בהתאם לנהלי הנגישות במקום.

11. אירועים שאינם משחקים:

במקרים של אירועים מיוחדים שאינם משחקי כדורגל, אופן ההסתייעות במלווה ותנאי הכניסה ייקבעו בהתאם לאופי האירוע ובהנחיות חברת ההפקה, בכפוף להוראות הדין.



נוהל הסתייעות בחיית שירות

1. מטרת הנוהל:

להסדיר את מימוש זכותו של אדם עם מוגבלות להסתייע בחיית שירות, ולאפשר את כניסתו עם חיית השירות למשרדי ההתאחדות לכדורגל בישראל (להלן: "ההתאחדות"), למתקניה, לאצטדיונים ולמגרשים המופעלים או נשכרים על ידה, לצורך קבלת שירות, השתתפות בפעילות או צפייה במשחקים, בהתאם להוראות הדין והנחיות נציבות שיוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.

2. עקרונות כלליים:

- א. ההתאחדות מפעילה ושוכרת מתקני ספורט שונים, לצורך קיום משחקי כדורגל שונים, וכן מפעילה משרדים למתן שירות לציבור, לרבות באצטדיון ברמת גן ובמתקנים נוספים.
- ב. ההתאחדות, כגוף בעל אחריות חברתית, מחויבת לפעול לשמירה על עקרון השיוויון ולאפשר לאדם הנעזר בחיית שירות גישה למתקניה והנאה מלאה מהשירותים הניתנים על ידה, בהתאם להוראות הדין.

3. חקיקה רלוונטית:

- א. חוק שיוויון זכויות של אנשים עם מוגבלות, 1998.
- ב. תקנות שיוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג (להלן: "התקנות").
- ג. הנחיות נציבות שיוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות בנושא הסתייעות בחיית שירות.

4. חלות:

נוהל זה חל על כלל מבני ההתאחדות, מתקניה, האצטדיונים והמגרשים שבאחריותה או בשכירותה, וכן על כלל השירותים הניתנים על ידה.

5. הגדרות:

- א. "חיית שירות" – חיה אשר אולפה באופן פרטני לבצע משימות בעבור אדם עם מוגבלות, כגון: כלב נחייה, כלב סימון (hearing dog) שאולף להתריע על השמעת צלילים לאנשים עם מוגבלות שמיעה, כלב שאולף לסייע לאנשים בספקטרום האוטיסטי או חיה אחרת אשר אולפה לספק הגנה אישית או לבצע פעולות חילוץ של אנשים עם מוגבלות או לבצע פעולות סיוע יומיומיות בעבורם.
- ב. **אמצעי זיהוי המעיד על היות החיה חיית שירות (בהתאם לעמדת נציבות שיוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות) - בהעדר תעודות מוכרות על פי דין, ובהתאם להוראות תקנה 10 לתקנות, ניתן להציג סימן שהחיה מאולפת ומשמשת כחיית שירות, כגון:**
 - 1) תעודה מגוף מוסמך בחו"ל.
 - 2) הדגמה מה החיה עושה כדי לסייע לאותו אדם.
 - 3) הצגת שימוש בעזרים מיוחדים לחיה עם שם הארגון המאלף.
 - 4) מכתב מטעם המאלף שמסביר מי הגוף המאלף ואלו פעולות הוכשרה החיה לבצע עבור אותו אדם עם מוגבלות.

6. אופן מתן השירות והכניסה למתקנים:

- א. אדם בעל מוגבלות הנעזר בחיית שירות רשאי להיכנס עם חיית השירות לכל מבנה, מתקן או מגרש בו פועלת ההתאחדות, לצורך קבלת שירות או השתתפות בפעילות.
- ב. ככל שחיית השירות אינה כלב נחייה, רשאית ההתאחדות לבקש, במידה סבירה ובהתאם לדין, הצגת אמצעי זיהוי המעיד על היות החיה חיית שירות, כמפורט בסעיף 5 לעיל. לעניין זה, אין



- לשאול את האדם בעל המוגבלות שאלות לגבי סוג המוגבלות, מצבו הרפואי, ואין לדרוש מסמכים, תעודות או הוכחות אחרות כתנאי לכניסה.
- ג. חיית השירות תימצא תחת שליטתו ופיקוחו של האדם הנעזר בה, ותתנהג באופן שאינו מסכן או מפריע באופן ממשי לסביבה.
- ד. במקרים חריגים בהם קיימת מניעה ממשית, בטיחותית או ביטחונית מהכנסת חיית השירות למתחם מסוים, תפעל ההתאחדות להסדרת חלופה ראויה, לרבות הקצאת מקום מסודר ובטוח לשהות חיית השירות, תוך שמירה על כבוד האדם והנגשת השירות.
- ה. **אזורי ישיבה באצטדיונים** – אזור הישיבה במהלך משחק מוגדר מראש בעת רכישת הכרטיס. לאדם הנעזר בחיית שירות יוקצה, ככל הניתן ובהתאם לנסיבות, אזור ישיבה נגיש ומותאם, המאפשר שהות בטוחה וסבירה של חיית השירות לצידו מבלי לפגוע בזכויותיו.
- ו. **משרדי ההתאחדות** - בעת הגעה למשרדי ההתאחדות, תתאפשר כניסת חיית השירות לצד בעליה בכל עת מתן השירות במקום. ככל שקיימת מניעה נקודתית מטעמי בטיחות, יינתן השירות במקום חלופי נגיש, בו תתאפשר שהות חיית השירות.