



## נגישות לשירות

תאגיד 'מעיינות החוף', כארגון הרואה לנגד עיניו את טובת כלל לקוחותיו ומתוך דאגה לחוויית שירות מיטבית ובהתאם לאחריות החברתית אשר חרט על דגלו, פועל להנגיש את כלל שירותיו.

### כחלק מהתהליך ההנגשה בתאגיד בוצעו מספר פעולות:

1. במרכזי שירות הלקוחות של התאגיד הותקנו מכשירי עזר לכבדי שמיעה מסוג 'לולאת השראה' המאפשר ללקוח עם מגבלת שמיעה לשמוע ולהבין את דברי נותן השירות, תוך סינון רעשי הרקע והפרעות האקוסטיות.
2. במרכזי שירות הלקוחות קיימת עמדת נגישות לאנשים עם מוגבלות, הכוללת שולחן וכיסא המותאמים לצורכיהם.
3. אתר האינטרנט שודרג והונגש.
4. במרכזי שירות הלקוחות קיימת מערכת תורים קולית.
5. מבוצעות הדרכות בנושא נגישות לכלל צוות העובדים, הכוללות התנסות חווייתית והכשרה פרטנית.
6. צוות העובדים מתודרך לתמוך ולסייע בכל בקשה להגשת מידע בטקסט נגיש.
7. בקרבת מרכזי שירות הלקוחות מצויים שירותי נכים המותאמים למבקרים עם מוגבלויות.
8. לרשות התושבים המגיעים ברכב נכים למרכזי שירות הלקוחות, קיימות חניות נכים מוסדרות במבנה.



**לידיעתכם**, כחלק מהיערכות ובהתאם לתקנות נגישות השירות מונה בארגון אחראי נגישות, מר נועם לוי, אליו ניתן לפנות בכל שאלה או בקשה בנושא נגישות, באחת מהדרכים הבאות:

**בטלפון: 073-233-1000 או בדוא"ל: noaml@ma-a.org.il**

**נגישות - כי חשוב לנו לגלות רגישות**

#### פרטי התקשרות

לביירוים, תשלומים ודיווח על תקלות  
חייגו חינם: 1800-850-820

כתובת: סיני 1, קומה 2. פקס: 04-99-77-109  
Infot@ma-a.org.il | דוא"ל:

טירת  
כרמל

כתובת: המייסדים 7, מגדלי הקריין מגדל 2, קומה 6.  
פקס: 073-233-1099 | דוא"ל: Infob@ma-a.org.il

שעות מענה טלפוני: א'-ה': 8:00-20:00 | ו': 8:00-12:00 | שעות קבלת קהל: א', ג', ה': 8:00-15:00 | ב', ד': 8:00-13:00 וגם: 16:00-18:00 | www.Ma-a.org.il

**אנו פועלים לקידום וליצירת נגישות לחוויית שירות טובה ונעימה לכולם.**