

הכנסת העשרים וחמש

ישראל אייכלר חבר הכנסת יוזם:

פ/25/3886

הצעת חוק תקשורת דיגיטלית עם גופים ציבוריים (תיקון – חובת מענה הולם), התשפ"ג–2023

1. תיקון סעיף 1 בחוק תקשורת דיגיטלית עם גופים ציבוריים, התשע"ח–2018¹, בסעיף 1, אחרי ההגדרה "גוף ציבורי השולח מסרים דיגיטליים" יבוא:
- "מענה הולם" – אפשרות סבירה ומעשית לאוכלוסיות הנוגעות לעניין, שעלולות להתקשות בשימוש באמצעים דיגיטליים, לבצע את הפעולות שהן נדרשות לבצע, בהתחשב במאפייניהן הייחודיים; לא יראו בשירות שבמסגרתו קיים פער משמעותי בנוחות ובפשטות של אופן מתן השירות בין קהל היעד של השירות ובין האוכלוסיות מתוך קהל היעד של השירות שעלולות להתקשות בשימוש באמצעים דיגיטליים כמספק אפשרות סבירה ומעשית כאמור;"
2. אחרי סעיף 2 לחוק העיקרי יבוא:
- "מתן שירות לאדם 2א. (א) גוף ציבורי המספק שירות לציבור באמצעים דיגיטליים המתקשה באמצעים דיגיטליים בשימוש באמצעים דיגיטליים;
- (ב) על האדם המעוניין בקבלת מענה הולם להודיע לגוף הציבורי בעל פה או בכתב כי ברצונו לקבל שירות זה;
- (ג) השר יתקין תקנות, באישור ועדת העבודה והרווחה של הכנסת לעניין סעיף זה."
3. בסעיף 3א לחוק העיקרי, אחרי ההגדרה "מסר אלקטרוני" יבוא:

¹ ס"ח התשע"ח, עמ' 902.

”מסרון קולי” – שליחת הודעה בהקראה קולית למספר טלפון; ההודעה תישלח ממספר טלפון מזוהה שימש באופן קבוע לשליחת הודעות מסוג זה, ותהיה אפשרות לשמוע את ההודעה גם באמצעות חיוג חוזר למספר שממנו נשלחה ההודעה למשך 30 ימים לפחות.”

תיקון סעיף 33 .4 בסעיף 33 לחוק העיקרי –

- (1) בסעיף קטן (א)(6), בסופו יבוא ”המסר יבוא בגוף הודעת דואר אלקטרוני ולא תידרש גישה לאינטרנט או לחיצה על קישורים לשם צפייה במסר.”
- (2) אחרי פסקה (6) יבוא :

”(6א) לעניין מסר שנשלח למספר טלפון – אם מספר הנייד שאליו נשלח המסר אינו מקבל מסרונים, והנמען הודיע בעל פה או בכתב כי הוא מעוניין בשליחת המסר במסרון קולי, יישלח אליו המסר במסרון קולי.”

ד ב ר י ה ס ב ר

בשנים האחרונות יש מגמה לפיה שירותי ממשלה רבים ניתנים באופן מקוון-דיגיטלי, זאת מתוך תפיסה שהדבר מוביל לשיפור השירות. הדבר חיובי בעיקרו אולם המעבר עלול לגרום לפגיעה קשה באוכלוסיות הממעטות להשתמש באמצעים דיגיטליים.

עקב הקשיים שמתעוררים עם מעבר שירותים רבים לאמצעים דיגיטליים פרסם היועץ המשפטי לממשלה הנחיה העוסקת ב”כללים מנחים לגיבוש הסדרים דיגיטליים” (הנחיה מספר 1.2500). שם נקבעה בין היתר חובת מתן מענה הולם גם לאוכלוסייה העלולה להתקשות בשימוש באמצעים דיגיטליים. בעקבות זאת, בתזכיר חוק ביצוע פעולות באמצעים דיגיטליים, התשפ”א-2020, שפרסם משרד המשפטים, הוצע לעגן בחקיקה את חובת מתן מענה הולם לאוכלוסייה העלולה להתקשות בשימוש באמצעים דיגיטליים בהתאם להנחיות היועץ המשפטי לממשלה בנושא. אולם, עם מיזוג החוק יחד עם חוק דיוור דיגיטלי במסגרת חוק ההסדרים לשנים 2021-2022, הוסר מהחוק הסעיף האמור.

מוצע אם כן לקבוע בחוק את חובת מתן מענה הולם לאוכלוסייה העלולה להתקשות בשימוש באמצעים דיגיטליים, זאת בהתאם להנחיות היועץ המשפטי לממשלה ולנוסח שהוצע על ידי משרד המשפטים. נוסף על כך, יש לפתור את הבעיה הקיימת בשימוש של גופים רבים במסרונים לשם העברת מסרים לאזרחים, זאת בזמן שאזרחים רבים מחזיקים במכשיר טלפון נייד שאינו מקבל מסרונים (כך בין היתר כל המחזיקים בנייד כשר), ועל כן מוצע לעגן בחקיקה חובת שליחת מסרונים קוליים למי שאינו מקבל מסרונים או למי שמתקשה בקריאה.

כמו כן, פעמים רבות שולחים גופים רבים הודעות נחוצות בדואר אלקטרוני אך המסר עצמו אינו מופיע בהודעה אלא יש קישור המפנה למסר. הדבר יוצר קושי רב לציבור רחב שאינו משתמש באינטרנט, אלא בדואר אלקטרוני בלבד, וכן לאוכלוסיות בעלי אוריינטציה דיגיטלית מוגבלת אשר מתקשים במעבר לקישור. על כן, מוצע לקבוע כי המסרים יישלחו בגוף ההודעה ללא צורך בכניסה לקישור לשם קריאתם.

הוגשה ליו”ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
ח’ באב התשפ”ג (26.07.2023)