

## הכנסת העשרים וחמש

יוזמים : חברי הכנסת  
אימאן חיטיב יאסין  
מנסור עבאס  
ווליד טאהא  
ואליד אלהואשלה  
יאסר חוג'יראת

פ/25/2835

### הצעת חוק הנגשת שירותי קבלת קהל הניתנים בגופי שלטון לשפות נוספות, התשפ"ג–2023

- מטרת החוק .1 מטרתו של חוק זה לשפר את איכות השירות הניתן לאזרח שאינו דובר עברית על ידי גופי שלטון הנותנים שירות, ולהביא לקידום השוויון באמצעות הנגשת השירות.
- הגדרות .2 בחוק זה –  
"גוף שלטוני" – משרד ממשלתי, רשות ממשלתית, חברה ממשלתית, יחידת סמך או רשות מקומית וגופים הקשורים אליה.
- חובת הנגשת שירותי קבלת קהל .3 (א) בכל מקום שבו ניתן שירות מגוף שלטוני בדרך של קבלת קהל יינתן שירות גם בשפה הערבית, השפה הצרפתית, השפה האמהרית, השפה הרוסית והשפה האנגלית (בחוק זה – שפות נוספות).  
(ב) המידע אודות אופן מתן השירות בשפות נוספות כאמור בסעיף קטן (א) יפורסם באתר האינטרנט של הגוף השלטוני, במודעה שתופיע בחזית כל מבנה בו ניתן שירות מטעם הגוף ובכל פרסום רשמי שלו.  
(ג) אתרי האינטרנט של גופים שלטוניים יתורגמו לשפות נוספות.
- ביצוע ותקנות .4 נציב שירות המדינה יקבע כללים בדבר אופן מתן השירות בשפות נוספות ופרסומן, בהתחשב בהרכב האוכלוסייה וגודלה בכל רשות מקומית בתוך ארבעה חודשים מיום פרסומו של חוק זה.
- תחילה .5 תחילתו של חוק זה שנה ממועד פרסומו.

## דברי הסבר

במדינה המודרנית, המאופיינת בהתרחבות המנגנון הציבורי, קשור הציבור בקשר הדוק לרשויות השלטון ולגופי הציבוריים השונים. שירותים רבים שהציבור נזקק להם, כגון שירותי בריאות, חינוך, רווחה ושירותים מוניציפליים מסופקים על ידי גופים ציבוריים באופן בלעדי או עיקרי. הציבור נדרש לשלם תשלומי חובה למיניהם ולקבל היתרים ורישיונות לפעולות מסוימות, וגם בעניינים אלה עליו לבוא במגע עם הרשויות. ההזדקקות למגוון רחב של שירותים יוצרת תלות רבה של הציבור במנגנון הביורוקרטי וגורמת, מטבע הדברים, לנקודות חיכוך רבות של הציבור עם רשויות השלטון. רשויות השלטון נועדו לשרת את הציבור, ועליהן לדאוג כי יסופק לו שירות יעיל, שוויוני ואיכותי.

ואולם במרבית המקרים הציבור אינו יכול להחליף את נותן השירות אם אינו שבע רצון ממנו. אחד המכשולים הגדולים המקשים על אזרחי המדינה לממש את זכויותיהם ולעיתים אף למלא את חובותיהם נעוץ בעובדה שהאוכלוסייה במדינה היא רב תרבותית ומגוונת וחלק ממנה אינו דובר עברית כלל או שאינו דובר ברמה הנדרשת לקבלת השירות מפקיד דובר עברית. לא פעם עומדים נותני שירות בלשכות של גופי שלטון שונים והאזרחים בפני שוקת שבורה של מחסום לשוני ותקשורתי המונע מהם לתת ולקבל שירות. לפיכך, על מנת להגביר את השוויון ולאפשר לאזרחים לעמוד בהוראות הדין יש צורך לאפשר קבלת קהל בלשכות גופי שלטון גם בשפות נוספות של מיעוטים לשוניים גדולים במדינה ובהם דוברי הערבית, הצרפתית, הרוסית, האמהרית והאנגלית. לשם כך מוצע לחייב גופי שלטון הנותנים שירות באמצעות קבלת קהל בלשכותיהם להעמיד לרשות הציבור גם פקידים דוברי אותן השפות. זאת בדומה למצב הקיים בכל הקשור בתרגום אתרי האינטרנט של גופי ממשל לשפות נוספות. ההנגשה האינטרנטית נעשתה לפי ההנחיות שיצאו בנושא בשני העשורים האחרונים לאחר דו"ח מבקר המדינה בעניין ולאור ההכרה בחשיבות העניין (משרד מבקר המדינה, דוח שנתי 53 לשנת 2002 ולחשבונות שנת הכספים 2001, השימוש בטכנולוגיית התקשוב למתן שירותים ממשלתיים לציבור - אתרי אינטרנט בגופי הממשלה, עמ' 210-212).

כיוון שלא בכל עיר ועיר ובכל לשכה ולשכה יש צורך זהה במתן השירות בשפות הנוספות, מוצע כי נציב שירות המדינה הוא שיקבע בכללים את אופן הנגשת השירות בכל אזור בארץ ובכל לשכה בהתאם להרכב האוכלוסייה, לגודלה, למספר הלשכות המעניקות את השירות ברדיוס גיאוגרפי מסוים ולגודלן, וכן את אופן הפרסום אודות מתן השירות המונגש.

הצעת חוק דומה בעיקרה הונחה על שולחן הכנסת העשרים וארבע על ידי חבר הכנסת יום טוב חי כלפון (פ/24/3276).

הצעות חוק זהות הונחו על שולחן הכנסת העשרים וארבע על ידי חבר הכנסת יוסף טייב (פ/24/1281); (פ/24/3549) ועל שולחן הכנסת העשרים וחמש על ידי חבר הכנסת יוסף טייב וקבוצת חברי הכנסת (פ/25/288) ועל ידי חבר הכנסת ואליד אלהואשלה (פ/25/1775).

הצעת החוק זהה לפ/25/1775 ולפיכך לא נבדקה מחדש על ידי הלשכה המשפטית של הכנסת.

-----  
הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים  
והונחה על שולחן הכנסת ביום  
כ"ז באדר התשפ"ג (20.03.2023)

