

הכנסת העשרים וחמש

יוזם : חבר הכנסת אחמד טיבי

3255/25/פ

הצעת חוק הנגשת שירותי קבלת קהל הניתנים בגופי שלטון למיעוט לשוני גדול, התשפ"ג–2023

1. מטרת החוק
מטרתו של חוק זה לשפר את איכות השירות הניתן לאזרח בן מיעוט לשוני גדול, שאינו דובר עברית, בגופי שלטון הנותנים שירות באמצעות מרכזי קבלת קהל אנושיים, ולהביא לקידום השוויון באמצעות הנגשת השירות.
2. הגדרות
בחוק זה –
"גוף שלטוני" – משרד ממשלתי, רשות ממשלתית, חברה ממשלתית, יחידת סמך או רשות מקומית וגופים הקשורים אליה.
"מיעוט לשוני גדול" – דוברי ערבית, דוברי אמהרית, דוברי רוסית ודוברי אנגלית;
3. חובת הנגשת שירותי קבלת קהל
(א) בכל מקום שבו ניתן שירות מגוף שלטוני בדרך של קבלת קהל יינתן שירות גם בשפת מיעוט לשוני גדול.
(ב) המידע אודות אופן מתן השירות בשפות של מיעוט לשוני גדול כאמור בסעיף קטן (א) יפורסם באתר האינטרנט של הגוף השלטוני, במודעה שתופיע בחזית הבניין של הגוף ובכל פרסום רשמי שלו.
4. ביצוע ותקנות
נציב שירות המדינה יקבע בכללים את אופן מתן השירות בשפתו של מיעוט לשוני גדול ופרסומו, בהתחשב בהרכב האוכלוסייה וגודלה בכל עיר ומחוז בתוך ארבעה חודשים מיום פרסומו של חוק זה.
5. תחילה
תחילתו של חוק זה שנה מיום 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 המגזר הציבורי הוא הספק היחיד של רוב שירותיו, והציבור אינו יכול להחליף את נותן השירות אם אינו שבע רצון ממנו.

אחד המכשולים הגדולים ביכולתם של 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 פקידי קבלה בלשכות של גופי שלטון שונים מחד גיסא ואזרחים מאידך גיסא 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 ערבית ואנגלית.

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.

הצעות חוק דומות בעיקרן הונחו על שולחן הכנסת העשרים וארבע על ידי חבר הכנסת יוסף טייב (פ/1281/24 ; פ/3549/24) ועל שולחן הכנסת העשרים וחמש על ידי חבר הכנסת יוסף טייב וקבוצת חברי הכנסת (פ/288/25), על ידי חבר הכנסת ואליד אלהואשלה (פ/1775/25), על ידי חברת הכנסת אימאן ח'טיב יאסין וקבוצת חברי הכנסת (פ/2835/25) ועל ידי חבר הכנסת עטאונה יוסף (פ/3164/25).

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
י' באייר התשפ"ג (01.05.2023)