

הכנסת העשרים וחמש

יוזמת : חברת הכנסת חוה אתי עטייה

4022/25/פ

הצעת חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (תיקון – מוקד להנגשת שירותים), התשפ"ד–2023

1. תיקון סעיף 19יב .1 בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח–1998¹, בסעיף 19יב, אחרי סעיף קטן (יא) יבוא :

"(יב) אחראי להספקת שירות ציבורי המאפשר לרכוש מוצרים באמצעות אתר אינטרנט, ומפעיל גם מוקד טלפוני, יאפשר לאדם עם מוגבלות, מייד בתחילת המענה לפנייה הטלפונית, לקבל את השירות, ובכלל זה לבצע את הרכישה, באמצעות מענה אנושי, אשר ייתן בשפה פשוטה ובקצב איטי, בלא מוסיקת רקע, ובכל השפות שניתן בהן השירות לכלל הציבור."

דברי הסבר

במדינת ישראל חיים כ-1.7 מיליון אנשים עם מוגבלות המהווים 18% מכלל האוכלוסייה. אמנת האו"ם משנת 2006 בדבר זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות, שמה לה למטרה "לקדם את ההנאה המלאה והשווה של כל האנשים עם מוגבלויות מזכויות האדם וחירויות היסוד, להגן עליה ולהבטיחה, ולקדם כבוד לכבוד הטבוע" (סעיף 1 לאמנה).

כמו כן, האמנה קובעת כי על מנת לאפשר לאנשים עם מוגבלויות לחיות בצורה עצמאית ולהשתתף באופן מלא בכל היבטי החיים, ינקטו המדינות החברות "אמצעים הולמים כדי להבטיח לאנשים עם מוגבלויות גישה לסביבה הפיזית, לתחבורה, למידע ולתקשורת, לרבות לטכנולוגיות ומערכות מידע ותקשורת, ולמתקנים ושירותים אחרים הפתוחים או ניתנים לציבור..." (סעיף 1)9 (לאמנה).

דו"ח מבקר המדינה בדבר הנגשת שירותי ממשל בעידן הדיגיטלי לאנשים עם מוגבלות ולציבור שאינו משתמש במדיה הדיגיטלית, אשר התפרסם בחודש מאי 2023, ציין כי התפתחות הטכנולוגיה בעולם הובילה לשימוש מוגבר של הציבור וגופי הממשל באמצעים הדיגיטליים (אתרי מרשתת ואפליקציות) הן לסיפוק המוצרים והשירותים והן לצריכת מידע ושירותים ומוצרים באופן מקוון. הדוח קבע כי יש לשמר ערוצי שירות שאינם דיגיטליים כדי לאפשר גם לאנשים וקבוצות אוכלוסייה שממעטים להשתמש במרשתת לקבל שירות בצורה זמינה ונוחה (דוח שנתי של מבקר המדינה בנושא סייבר ומערכות מידע – מאי 2023, עמ' 91, 105 – 108).

¹ ס"ח התשנ"ח, עמ' 152.

יתרה מזאת, בסקר שיתוף ציבור שביצע משרד מבקר המדינה בקרב אנשים עם מוגבלויות שונות, המהווה מדגם מייצג של אנשים עם מוגבלות המשתמשים במרשתת, עלה כי שיעור משמעותי מקרב המשיבים - 44% - ציינו כי הם מעדיפים להגיע פיזית לצרוך את השירותים או להשתמש בשירות הטלפוני ולא לצרוך את השירותים בערוצים הדיגיטליים (שם, עמ' 100). אומנם הסקר הנזכר התייחס לשירותי ממשל, אך ניתן להסיק ממנו כי אנשים עם מוגבלות מעדיפים צריכה של מוצרים ושירותים שלא באמצעים דיגיטליים.

התיקון המוצע מבקש לחייב ספקי שירותים ציבוריים המציעים רכישת מוצרים באמצעות האינטרנט, המפעילים גם מוקד טלפוני לצרכים אחרים, לאפשר לאנשים עם מוגבלות לבחור לקבל את השירות באמצעות מענה אנושי בטלפון.

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
ח' בחשוון התשפ"ד (23.10.2023)