

הכנסת העשרים וחמש

יוזם : חבר הכנסת ואליד אלהואשלה

5422/25/פ

הצעת חוק תקשורת דיגיטלית עם גופים ציבוריים (תיקון – אישור קבלה ועדכון על מצב הטיפול בפנייה), התשפ"ה–2025

1. הוספת סעיף 2א
- בחוק תקשורת דיגיטלית עם גופים ציבוריים, התשע"ח–2018¹ (להלן – החוק העיקרי), אחרי סעיף 2 יבוא :
- 2א. (א) גוף ציבורי ישלח למי שפנה אליו אישור על "אישור קבלה ועדכון טיפול קבלת הפנייה, בתוך 7 ימים מקבלתה בגוף הציבורי.
- (ב) לא הסתיים הטיפול בפנייה בתוך 30 ימים ממועד קבלתה – יעדכן הגוף הציבורי את הפונה על מצב הטיפול בפנייה בתום התקופה האמורה להלן ולאחר מכן מדי 30 ימים עד לסיום הטיפול בפנייה.
- (ג) יצירת קשר על ידי גוף ציבורי כאמור בסעיף זה תתבצע באמצעי הקשר הדיגיטלי שבו נעשתה הפנייה, או בכל אמצעי קשר דיגיטלי אחר שהוסכם עליו לפי סעיף 3ג.
2. תיקון סעיף 6 בסעיף 6 לחוק העיקרי, בסופו יבוא "או מחיקוק העוסק במתן מענה והחלטה בבקשה שהוגשה לגוף ציבורי".

דבר ה ס ב ר

הצעת החוק נועדה לשפר את השירות הניתן לציבור ולחזק את אמון הציבור ברשויות המדינה ובגופים הציבוריים (להלן – הרשויות). כאשר הרשויות פועלות באופן יזום ומודעות לצרכי המבקשים, הדבר משפר את תחושת האזרח לגבי הקשר בינו למערכות הציבוריות במדינה, ומחזק את אמונו בהן.

¹ ס"ח התשע"ח, עמ' 902.

כיום, במקרים רבים, הפונים לרשויות מוצאים עצמם בחוסר ודאות לגבי מצב פניותיהם ונאלצים ליזום פניות חוזרות, דבר שמכביד עליהם ועל הרשויות. עדכון יזום במועדים סדירים יצמצם את הצורך בפניות חוזרות ויגביר את שביעות הרצון של הציבור מהשירות המוענק לו.

לפיכך, מוצע לחייב גוף ציבורי כהגדרתו בחוק תקשורת דיגיטלית עם גופים ציבוריים, התשע"ח–2018, לעדכן את מי שפנה אליו באלה: בתוך 7 ימים מקבלת הפנייה – על קבלתה בגוף הציבורי; מדי 30 ימים מקבלת הפנייה – על מצב הטיפול בפנייה, זאת אם לא הסתיים הטיפול בה בתוך 30 ימים מיום שקיבל אותה הגוף הציבורי.

התיקון המוצע מגביר את האחריות של הרשויות ואת שקיפות פעולתן, תוך התאמה לעקרונות שירותיות מודרניים. לפי העדכון המוצע הפונה אינו צריך לשאת בנטל נוסף מעבר לפנייתו הראשונית. בכך, התיקון המוצע יוצר איזון בין הצורך לנהל משאבים ציבוריים ביעילות לבין מתן מענה הולם לאזרחים.

כן מוצע לתקן את סעיף 6 לחוק, שעניינו שמירת דינים, ולהבהיר כי אין בתיקון המוצע כדי לפגוע בחוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), התשי"ט–1958, העוסק, בין השאר, בחובת מתן מענה במועד לבקשות שהוגשו לעובד המדינה, עובד רשות מקומית וכן כל רשות שהוענקה לה סמכות על פי דין. הצעת חוק זהה הונחה על שולחן הכנסת העשרים וחמש על ידי חבר הכנסת יונתן מישרקי (פ/5274/25).

הצעת החוק זהה לפ/5274/25 ולפיכך לא נבדקה מחדש על ידי הלשכה המשפטית של הכנסת.

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
כ"ז בטבת התשפ"ה (27.01.2025)