

## הכנסת השמונה-עשרה

יואל חסון

הצעת חוק של חבר הכנסת

2236/18/פ

הצעת חוק הנגשת מוקדי פניות חירום לחרשים ולכבדי שמיעה באמצעות שיחוח ומסרון, התש"ע-2010

- הגדרות 1. בחוק זה –
- ”מוקד” – מוקד הנותן מענה אנושי לפנייה בעת חירום ;
- ”מסרון” – מסר בזק הכולל כתב, לרבות אותות או סימנים, ומועבר באמצעות רשת בזק ציבורית אל ציוד קצה של נמען או קבוצה של נמענים ;
- ”קו חירום” – קו טלפון המקשר לשירותי חירום של משטרת ישראל, מגן דוד אדום, מכבי האש וכל גוף אחר שיקבע שר התקשורת ;
- ”שיחוח” – החלפה הדדית של טקסט והודעות קוליות באינטרנט בזמן אמת באמצעות רשת מחשבים.
- פנייה למוקדי חירום באמצעות שיחוח ושליחת מסרון 2. (א) גוף המפעיל מוקד של קו חירום, יאפשר פנייה אליו ומענה ממנו בזמן אמת גם באמצעות שיחוח ושליחת מסרון, ישירות, ללא תשלום ובאופן נגיש, במשך 24 שעות ביממה.
- (ב) מספר הטלפון למשלוח מסרון כאמור בסעיף קטן (א), יהיה זהה למספר קו החירום של המוקד.
- ביצוע ותקנות 3. שר התקשורת ממונה על חוק זה, והוא רשאי, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, להתקין תקנות לביצועו.

### דברי הסבר

שליחת מסרונים ושיחוח הפכו בשנים האחרונות לדרך נפוצה ומקובלת להעברת מסרים והודעות טקסט. יותר ויותר ישראלים עושים שימוש בדרך תקשורת זו כתחליף לשיחה קולית באמצעות הטלפון. לעיתים, קיימת עדיפות לשימוש במסרונים ובשיחוח, בין היתר, כאשר יש מניעה מלהשמיע קול במצב חירום. הודעות טקסט אף עשויות להיות נהירות וברורות יותר מאשר הודעות קוליות שבאמצעותן נוהגים לפנות למוקדי שירותי חירום כיום.

כמו כן, בישראל חיים היום כ-650,000 כבדי שמיעה בדרגות שונות. כבדי שמיעה המתקשרים למשטרה, למגן דויד אדום ולמכבי אש (להלן – מוקדי חירום), מתקשים מאוד למסור אינפורמציה באופן יעיל, עקב מגבלתם. רמת הקושי משתנה בהתאם לרמת המגבלה ממנה הם סובלים, והיא נעה מסרבול השיחה ועיכוב העברת המידע הדרוש למוקדן ועד חוסר יכולת מוחלט לתקשר באופן יעיל במקרים של

חירות מוחלטת.

מוצע לאפשר פנייה למוקדים של שירותי חירום באמצעות טכנולוגיות מתקדמות הקיימת כיום, ובכך לאפשר מנגנוני פנייה חלופיים למוקדי החירום בנוסף לאלו הקיימים כיום. מוצע לחייב את הגופים המפעילים מוקדי חירום, לרבות משטרה, מגן דוד אדום ושירותי כיבוי האש, להתאים את מוקדי החירום אותם הם מפעילים כך שיוכלו לקבל פניות באמצעות שיחוח (chat) באינטרנט או באמצעות מסרון (SMS) ממכשיר טלפון נייד. באופן זה, תוכל כלל האוכלוסייה לפנות למוקדי החירום, לתאר למוקדן את הפרטים הנדרשים ולבקש עזרה להם נזקקים. יש לציין כי הדבר יקל במיוחד על כבדי שמיעה וחירשים, יקטין את תלותם באנשים אחרים ויהווה שלב נוסף בקידום השוויון לאנשים בעלי מוגבלויות והנגשת השירותים הציבוריים בישראל לכלל האוכלוסייה.

בהתאם להצעת החוק, שר התקשורת יהיה רשאי להרחיב את האמור בהצעת החוק, למשל באופן של החלת הוראות הצעת החוק על גופים נוספים המפעילים מוקדי חירום. הצעת חוק זהה הונחה על שולחן הכנסת השבע-עשרה על ידי חבר הכנסת יורם מרציאנו (פ/17/3658).

-----  
הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים  
והונחה על שולחן הכנסת ביום  
כ"ט באדר התש"ע – 15.3.10