

הכנסת העשרים ואחת

יוזם: חבר הכנסת יזהר שי

169/21/פ

הצעת חוק פנייה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים (תיקון – קביעת תור באמצעות האינטרנט), התשע"ט–2019

- תיקון סעיף 2 .1 בחוק פנייה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים, התשע"ח–2018¹ (להלן – החוק העיקרי), בסעיף 2 –
- (1) בכותרת השוליים, בסופה יבוא "וקביעת תור לקבלת שירות";
- (2) אחרי סעיף קטן (א) יבוא:
- "(א1) גוף ציבורי שנותן שירות לציבור גם באמצעות קבלת קהל יאפשר לכל אדם לקבוע תור לקבלת שירות באמצעות האינטרנט."
- תחילה .2 תחילתו של חוק זה ביום תחילתו של החוק העיקרי.

דברי הסבר

"המהפכה הדיגיטלית" או "מהפכת המידע" מעודדת חדשנות במרחב העסקי ותורמת לצמיחה כלכלית, משפרת את איכות ונוחות החיים, מסייעת לייעול עבודת הממשלה ולשדרוג המוצרים הציבוריים וזאת תוך צמצום פערים גיאוגרפיים, חברתיים וכלכליים בחברה.

מדינות שונות בעולם, כמו דרום קוריאנה, בריטניה, אסטוניה, שוודיה, דנמרק ונורבגיה זיהו את הצורך בהובלת רפורמה דיגיטלית לאומית מקיפה שתפעל להטמעת טכנולוגיות חדשניות בכל רבדי החברה והמשק. מדינות אלו נהנות מפריון גבוה יותר, צמיחה מהירה יותר ואיכות חיים טובה יותר לאזרחיהן, בהשוואה למדינות אחרות. ישנו פוטנציאל משמעותי בקידום חדשנות טכנולוגית שתנגיש את השירותים הממשלתיים והשלטון המקומי לכל אזרחי המדינה. למרות זאת, בהשוואה בין-לאומית, מצבה של ישראל בתחום הממשל הדיגיטלי אינו מספק, ונדרשת הרחבת היצע השירותים הממשלתיים המקוונים והגברת השימוש בהם בקרב הציבור, לצד האצת קצב אימוץ הכלים הדיגיטליים בתוך

¹ ס"ח התשע"ח, עמ' 902.

המשרדים הממשלתיים והמשך הפעילות להתרת הסבכים הביורוקרטיים.
שימוש בכלים דיגיטליים לייעול תהליכים במגזר הציבורי מאפשר להפחית את נטל הביורוקרטיה
הקיים כיום, ליצור מקורות חסכון תקציבי משמעותיים ולהפוך את תהליכי קבלת ההחלטות למבוססי
מידע. לצורך כך, חשוב לבצע תהליך רוחבי לגיוס ופיתוח הון אנושי איכותי בקרב המגזר הציבורי.
בשנת 2018 חוקקה הכנסת את חוק פנייה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים, התשע"ח–2018
(להלן – החוק), החוק מסדיר את אפשרות פניית הציבור לגוף ציבורי באמצעי קשר דיגיטליים ומוצע כעת
להרחיבו ולאפשר לכל אדם לקבוע תור באמצעות האינטרנט בגוף ציבורי שנותן שירות לציבור גם
באמצעות קבלת קהל. כך ניתן יהיה גם לייעל ולהקל על תהליכים במגזר הציבורי, להנגיש עוד את
השירות הציבורי לאזרח ולהגביר את אמון הציבור בגופים הציבוריים המנויים בחוק.

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
ט"ו באייר התשע"ט – 20.5.19