

הכנסת העשרים

יוזמת: חברת הכנסת שרון השכל

פ/20/4141

הצעת חוק מתן שירות באמצעות דואר אלקטרוני, התשע"ז–2017

- מתן אפשרות לפניה 1. גוף ציבורי המנוי בתוספת (בחוק זה – גוף ציבורי) יאפשר לכל אדם המעוניין באמצעות דואר אלקטרוני
- מסירת הודעה 2. אדם המקבל הודעה בכתב מגוף ציבורי, רשאי לדרוש ממנו לקבל את ההודעה לאדם באמצעות דואר אלקטרוני
- חובת גוף ציבורי 3. גוף ציבורי יפרסם במקום בולט באתר האינטרנט הרשמי שלו ובכל התכתבות לפרסם כתובת דואר אלקטרוני
- תחולה 4. הוראות סעיפים 1 עד 3 יחולו על כל אלה, כאילו היו גוף ציבורי:
- (1) עוסק המנוי בתוספת השנייה לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981¹ ;
- (2) תאגיד בנקאי, כמשמעותו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א–1981² ;
- (3) חברה מנהלת, כהגדרתה בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"א–2005³ .
- תחילה 5. תחילתו של חוק זה תשעים ימים מיום פרסומו.

תוספת

(סעיף 1)

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 248.

² ס"ח התשמ"א, עמ' 258.

³ ס"ח התשמ"א, עמ' 889.

1. "רשות ציבורית" – כמשמעותה בחוק השימוש בתאריך העברי, התשנ"ח-1998⁴;
2. מוסד רפואי כמשמעותו בפקודת בריאות העם, 1940⁵;
3. חברה ממשלתית כהגדרתה בחוק החברות הממשלתיות, התשל"ה-1975⁶.

דברי הסבר

הציבור הישראלי מוצא את עצמו לא פעם במצוקה בבואו להתקשר עם גופים ציבוריים או ספקי שירות כגון רשויות מקומיות, משרדי הממשלה, המוסד לביטוח לאומי, תאגידי מים וביוב, תאגידים נותני שירות שונים ובהם בנקים, חברות תקשורת, ספקי גז או חשמל ודומיהם. המערכת הראשונה של דואר אלקטרוני הותקנה בישראל בשנת 1980. ואולם, עד היום, גופים ציבוריים וספקי שירות רבים אינם מאפשרים התקשרות ומתן שירות באמצעות דואר אלקטרוני, ודורשים ממקבלי שירותים שונים להשתמש באמצעי תקשורת מיושנים שאינם מותאמים לטכנולוגיה הקיימת ולחלופין, דורשים להגיע פיזית אליהם רק בשעות העבודה המקובלות, דבר שגורם למקבלי השירות להפסיד זמן יקר. מצב דברים זה יוצר לא פעם סרבול בירוקרטי מיותר והאטה משמעותית בקבלת השירות. נוסף על כך, רוב הגופים הציבוריים ונותני השירותים משתמשים במכשיר פקס מרכזי המשרת עשרות עובדים, ולא פעם אובדים ניירות שהגיעו באמצעות מכשיר הפקס המרכזי. כך, אם לא די בטרחה שנגרמה למקבלי השירות בדרך למציאת מכשיר פקס לצורך משלוח פנייתם, כשהם יוצרים קשר עם נותן השירות הם עשויים להיתקל בתירוץ לפיו הפקס או המכתב כלל לא התקבל. מהפכת האינטרנט הובילה לכך שלמרבית אזרחי ישראל יש גישה לדואר אלקטרוני חינמי מהבית ואף מהטלפון הנייד. לשימוש בדואר האלקטרוני יתרונות רבים ובהם: בטיחות, זמינות, ידידותי לסביבה אקולוגי יותר, ולא דורש הוצאת כספים על ידי מקבל השירות. משלוח מסמכים באמצעות דואר אלקטרוני מבטיח למקבל השירות שהמסמך אכן נשלח, תועד והתקבל. כמו כן, שימוש בדואר אלקטרוני מאפשר פרטיות מלאה בהעברת מסמכים אישיים וחשויים וידיעה מוחלטת של מקבל השירות שפרטיותו נשמרת. בעולם כזה, מקומו של הפקס מתייתר. לפיכך, מוצע כי גופים ציבוריים וכן עוסקים המנויים בתוספת השנייה לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, בנקים ומוסדות פיננסיים נוספים, יהיו חייבים לאפשר למקבלי השירות ליצור עמם קשר באמצעות דואר אלקטרוני, נוסף על אמצעי ההתקשרות המותרים והמוגדרים בחוק כיום, כמו בכל אמצעי התקשרות אחר. כמו כן, מקבל השירות יוכל לדרוש מנותן השירות המעוניין לפנות אליו בכתב, שהפניה תיעשה באמצעות דואר אלקטרוני.

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
כ"ד באדר התשע"ז – 22.3.17

⁴ ס"ח התשנ"ח, עמ' 312.
⁵ ע"ר 1940, תוס' 1, עמ' (ע) 191, (א) 239.
⁶ ס"ח התשל"ה, עמ' 132.