

דוח מבקר המדינה - סייבר ומערכות מידע
אייר התשפ"ג | מאי 2023



ביקורות מערכתיות

**הנגשת שירותי ממשל
בעידן הדיגיטלי
לאנשים עם מוגבלות
ולציבור שאינו
משתמש במדיה
הדיגיטלית**



הנגשת שירותי ממשל בעידן הדיגיטלי לאנשים עם מוגבלות ולציבור שאינו משתמש במדיה הדיגיטלית

רקע

גופי ממשל מספקים שירותים לציבור בערוצים שונים, ובהם בלשכות קבלת קהל, בשירות הטלפוני וכן בערוצים הדיגיטליים (אתרי המרשתת שלהם והאפליקציות). ההתפתחות הטכנולוגית בעולם הובילה לשימוש מוגבר של הציבור באמצעים דיגיטליים לצריכת מידע ושירותים וליצירת קשר עם גופים ציבוריים באמצעות ערוצי השירות הדיגיטליים שלהם. שימוש בערוצים דיגיטליים מאפשר לממשל לייעל את השירות לציבור ולחסוך תשומות עבודה, מאחר שהעלות של פעולת שירות פרונטלית גבוהה פי 50 מן העלות של פעולת שירות דיגיטלית. שימוש זה מאפשר גם להפחית את הנטל הבירוקרטי המוטל על הציבור, להפוך את השירות הממשלתי לזמין ונוח יותר ולאפשר לצורך אותו מכל מקום ובכל זמן. חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (החוק), והתקנות שהותקנו על פיו קובעים הוראות הנוגעות לנושא הנגשת השירות לאדם עם מוגבלות, לרבות השירות שניתן בערוצים הדיגיטליים. על גופים שונים שמספקים שירותים לציבור, ובהם גופי ממשל, להנגיש את המידע והשירותים שהם מספקים לציבור בערוצים הדיגיטליים עבור אנשים עם מוגבלות מסוגים שונים. הנגשה מלאה ככל הניתן של השירות הממשלתי הדיגיטלי נחוצה לציבור בכללותו, ובפרט לאנשים עם מוגבלות, כדי שגם הם יוכלו לעשות בו שימוש באופן מכבד, שוויוני ועצמאי. הצורך בהנגשת השירותים הדיגיטליים לציבור ובפרט לאנשים עם מוגבלות מקבל משנה חשיבות בתקופות חירום, כגון בעת מגפה כדוגמת מגפת הקורונה או מצב מלחמה, כיוון שאז הופך הערוץ הדיגיטלי לערוץ העיקרי שבו ניתן לקבל מידע ושירותים.

היבט נוסף שעל גופי הממשל להידרש אליו בעידן הנוכחי, המתאפיין בהרחבת השירותים הדיגיטליים, הוא הצורך לשמר ערוצי שירות שאינם דיגיטליים - שירות בלשכות קבלת קהל, בטלפון ובדואר, כדי לאפשר גם לאנשים וקבוצות אוכלוסייה שממעטים להשתמש במרשתת ולצורך שירותי ממשל בערוצים הדיגיטליים, או אף נמנעים מכך, לקבל בצורה זמינה ונוחה את השירותים. בד בבד, חיוני שגופי הממשל יזהו את החסמים שמונעים מאותם אנשים להשתמש בערוצי השירות הדיגיטליים שלהם ויפעלו כדי להסיר חסמים אלה עבורם או לכל הפחות לצמצמם.



אנשים עם מוגבלות בישראל, אומדנים תלת-שנתיים (2020 - 2018)

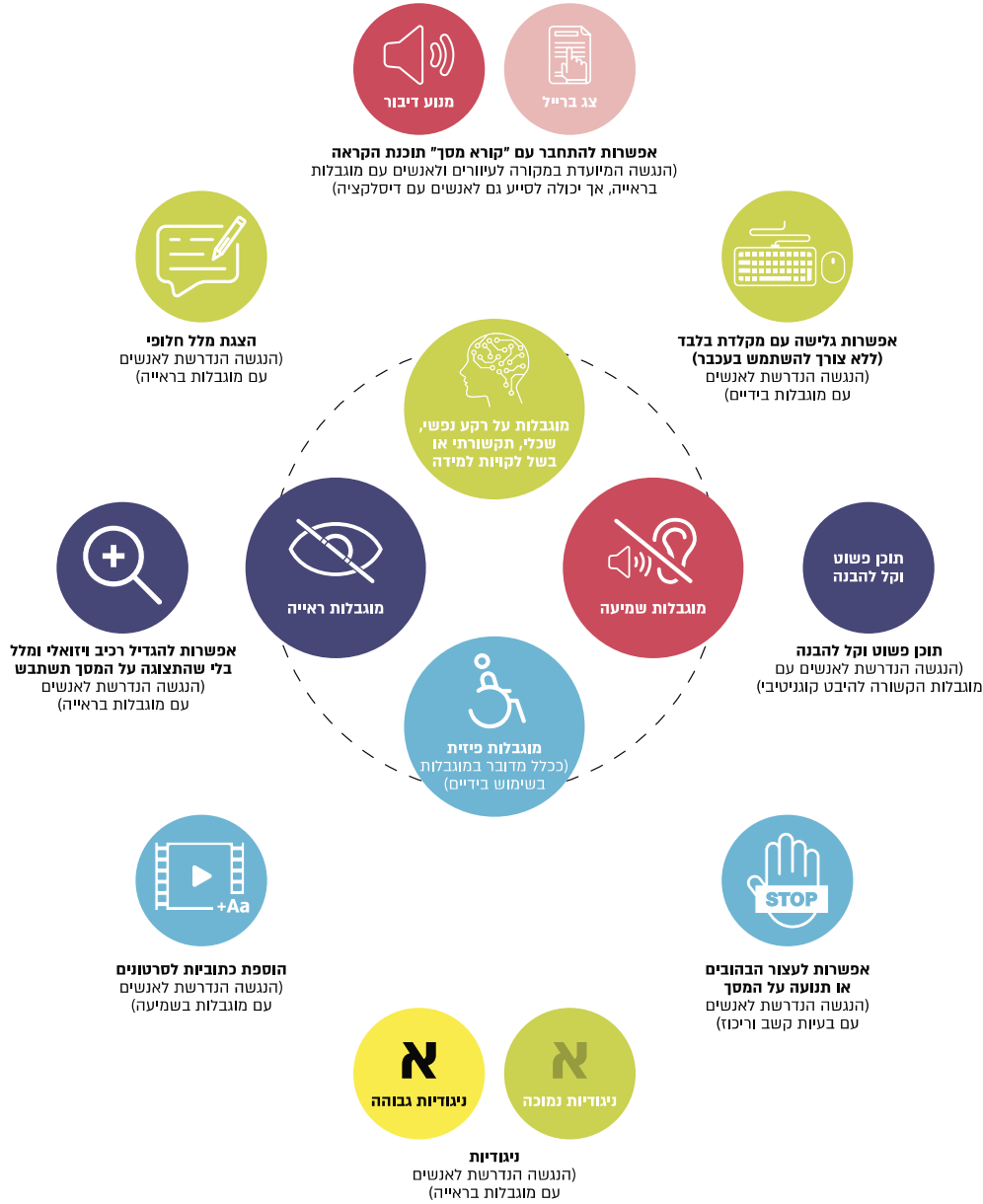
בישראל כ-1.6 מיליון אנשים עם מוגבלות
אומדנים תלת-שנתיים על בסיס הסקר החברתי לאחר תיקוני אי השבה
והוספת אוכלוסיות שאינן נכללות בו



על פי נתוני מאירס ג'וינט ברוקדייל, בעיבוד משרד מבקר המדינה.



סוגי המוגבלויות הדורשות הנגשה דיגיטלית וההנגשות העיקריות שניתן לספק





נתוני מפתח

כ-50%

מגופי הממשל שהשתתפו בסקר שעשה משרד מבקר המדינה, (12 מתוך 23 גופים) הנגישו לכל היותר רק חלק מהמסמכים שנדרש היה להנגיש על פי הוראות הדין באתרי המרשתת הציבוריים שלהם

ב-100%

מ-15 אתרי מרשתת ששייכים ל-14 גופי ממשל, שבהם דגם ובדק משרד מבקר המדינה נגישות, נמצאו פריטים שלא היו מוגשים כדין לאנשים עם מוגבלויות שונות

43%

מ-23 גופים ממשלתיים שהשתתפו בסקר שעשה משרד מבקר המדינה (10 גופים) עדיין לא עשו בדיקת נגישות של אתר המרשתת שלהם. בדיקה זו נדרש לבצע אחת לחמש שנים

57%

מ-23 גופי ממשל שהשתתפו בסקר שעשה משרד מבקר המדינה (13 גופים) דיווחו כי לא הנגישו את כל התכנים והשירותים שנדרש להנגיש באתר המרשתת הראשי שלהם המספק מידע ושירות לציבור

38%

מכ-520 אנשים עם מוגבלות שהשתתפו בסקר של משרד מבקר המדינה, ציינו כי נתקלו במקרים שבהם לא ניתן היה לקבל שירות מגופי הממשל אלא בדרך דיגיטלית (כלומר הם לא היו יכולים לצרוך את השירות בטלפון או בלשכת קבלת קהל)

31%

מן המשיבים על הסקר הטלפוני שעשה משרד מבקר המדינה בקרב אנשים שממעטים לצרוך שירותי ממשל במרשתת או נמנעים מכך, ציינו כי קרה שביקשו לקבל שירות ממשלתי בערוצים שאינם דיגיטליים (לשכת קבלת קהל, טלפון או דואר), והדבר לא התאפשר כיוון שנדרשו להשתמש לשם כך באמצעי שלא היה ברשותם, כגון תיבת דואר אלקטרוני, חיבור למרשתת או כרטיס אשראי

39%

מכ-520 אנשים עם מוגבלות ששתמשו בחיי היום-יום שלהם במרשתת והשתתפו בסקר אינטרנטי שעשה משרד מבקר המדינה, ציינו כי נתקלו בפריטים שלא הוגשו כנדרש באתר מרשתת או ביישומונים (אפליקציות) של גופי ממשל

100%

בכל אחד מתהליכי קבלת השירות הנוגעים ל-16 דפי השירות הממשלתי הדיגיטליים הנצפים ביותר על ידי הציבור, מצא משרד מבקר המדינה בבדיקתו לפחות שני פריטים שלא הוגשו כנדרש לאנשים עם מוגבלות



פעולות הביקורת

בחדשים ינואר-אוקטובר 2022 בדק משרד מבקר המדינה שני היבטים הנוגעים לשירותי הממשל בעידן הדיגיטלי: הנגשת השירותים הדיגיטליים לאנשים עם מוגבלות והמענה הניתן לציבור שאינו משתמש במדיה הדיגיטלית לצריכת שירותי ממשל או ממעט בכך. להלן בתרשים פירוט נושאי הביקורת, סוגי הגופים המבוקרים והמתודולוגיה שבה נעשה שימוש בביקורת זו.



גופי ממשל שבהם עשה משרד מבקר המדינה בדיקות נגישות באתרי מרשתת או שהשיבו על הסקר שעשה בנושא הנגישות הם המוסד לביטוח לאומי, המשרד לשירותי דת, הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים - משרד הכלכלה והתעשייה, ועדת הבחירות המרכזית, כנסת ישראל, הנהלת בתי המשפט, משטרת ישראל, משרד הביטחון (אתר המרשתת של אגף שיקום נכים), משרד הבינוי והשיכון, משרד הבריאות, משרד החוץ, משרד החינוך, משרד החקלאות ופיתוח הכפר, משרד המשפטים, משרד הפנים, משרד הרווחה והביטחון החברתי, משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, משרד התיירות, צה"ל (אתר יחידת מיטב)¹, רכבת ישראל, רשות האכיפה והגבייה, רשות האוכלוסין וההגירה, רשות הטבע והגנים, רשות המיסים, רשות מקרקעי ישראל, רשות ניירות ערך, רשות שדות התעופה ושירות התעסוקה.

¹ מיטב היא יחידה הפועלת בנושאי גיוס, מיון, שיבוץ וחיל <https://www.mitgaisim.idf.il>



נושאי הביקורת, סוגי הגופים המבוקרים והמתודולוגיה, 2022

ינואר 2022 אוקטובר

נושאי הביקורת

המענה הניתן לציבור שאינו משתמש במדיה הדיגיטלית

הנגשת השירותים הדיגיטליים של גופי ממשל לאנשים עם מוגבלות

גופים שבהם התבצעו הבדיקות

03



גופי ממשל

1. בדיקה נעשתה באתרי מרשתת של 14 גופי ממשל
2. נעשה סקר שבמסגרתו נשלח שאלון שעליו השיבו 23 גופי ממשל

02



נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

(משרד המשפטים)

01



מערך הדיגיטל הלאומי

(משרד הכלכלה והתעשייה)

הבדיקה נעשתה ביחידת ממשל זמין וביחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור

מתודולוגיה



בדיקות בגופי ממשל

בדיקות נגישות באתרי מרשתת של הגופים

15 אתרי מרשתת של גופי ממשל

בדיקות נגישות לדפי השירות הנצפים ביותר על ידי הציבור

16 דפי שירות ממשלתיים במרשתת

סקר בנוגע לנגישות באתרי מרשתת ובאפליקציות

השיבו 23 גופי ממשל



הליכי שיתוף ציבור לקבלת מידע על חויית הלקוח

סקר טלפוני בקרב אנשים שממעטים לצרוך שירותי ממשל במרשתת או שלא משתמשים כלל בערוצי השירות הדיגיטליים

השיבו 301 אנשים בני 60+ | חרדים וערבים

סקר במרשתת הסקר הופץ בקרב אנשים עם מוגבלות המשתמשים במרשתת

השיבו 527 אנשים



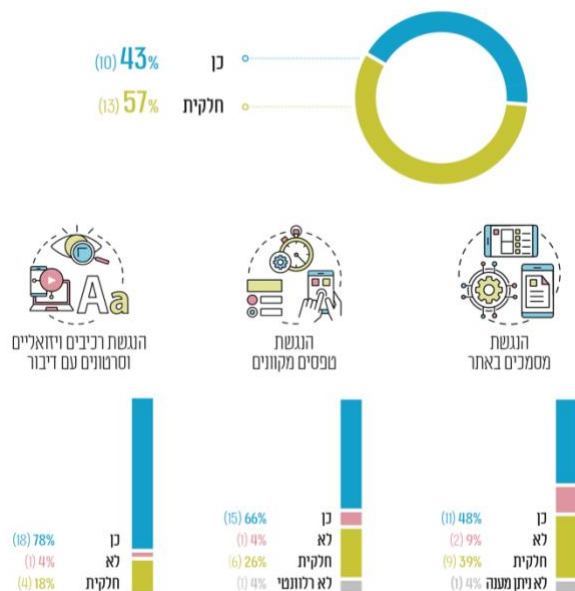
חלק ראשון: ההנגשה הדיגיטלית לאנשים עם מוגבלות

תמונת המצב העולה מן הביקורת

ממצאי סקר - נגישות אתרי מרשתת של גופי ממשל - ממצאי הסקר שעשה משרד מבקר המדינה בקרב 23 גופי ממשל העלה, בהתבסס על דיווחיהם, שאתרי המרשתת של 13 מהם (57%) אינם עומדים בדרישות הנגישות כדיו, שכן יש בהם פריטים שלא הוגשו לאנשים עם מוגבלויות שונות אף שנדרש היה להנגישם. האתרים שייכים לגופים הללו: רשות הטבע והגנים, משרד הפנים, משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, רכבת ישראל, רשות האכיפה והגבייה, משרד הבריאות, משרד החינוך, הנהלת בתי המשפט, ועדת הבחירות המרכזית, רשות מקרקעי ישראל, המשרד לשירותי דת, משרד החוץ ומשרד התיירות.

דיווחי גופי ממשל על נגישותם של אתרי המרשתת שלהם ושל כמה סוגי רכיבים בהם*

הנגשה של אתר המרשתת - התייחסות כולנית



* "כן" - מוגש במלואו (כל הפריטים הנכללים בקטגוריה זו הוגשו); "חלקית" - הוגשו רק חלק מן הפריטים ששייכים לכל רכיב (קטגוריה); "לא" - לא בוצעו פעולות הנגשה; "לא ניתן מענה" - הגוף לא מסר מידע בתשובתו לסקר; "לא רלוונטי" - סוג הרכיב אינו קיים באתר המרשתת של הגוף.



בדיקת נגישות תקופתית - 10 מתוך 23 גופי ממשל (43%) שהשתתפו בסקר שעשה משרד מבקר המדינה - משרד הרווחה והביטחון החברתי, רשות מקרקעי ישראל, משרד הבינוי והשיכון, המשרד לשירותי דת, רשות האכיפה והגבייה, משרד החקלאות ופיתוח הכפר, הנהלת בתי המשפט, משרד החוץ, משטרת ישראל וכן רשות המיסים - טרם עשו בדיקת נגישות תקופתית של אתרי המרשתת הראשיים שלהם המספקים מידע ושירות לציבור. בדיקה זו נדרש לבצע אחת לחמש שנים, ואת הבדיקה הראשונה יש לבצע לא יאוחר מנובמבר 2023. מתוך עשרת הגופים שלא עשו בדיקת נגישות, ארבעה גופים דיווחו שאתריהם מונגשים חמש שנים לפחות.

מינוי רכז נגישות - 23 מתוך 23 גופי הממשל שהשיבו על הסקר, שלושה (13%) ציינו בתשובותיהם לשאלון הסקר, כי לא מינו עובד לתפקיד רכז נגישות - משרד הפנים, המשרד לשירותי דת וועדת הבחירות המרכזית. מינוי רכז נגישות נדרש על פי החוק מגוף שנותן שירות לציבור ומעסיק מעל 25 עובדים, הן כדי שיהיה גורם משרדי ייעודי לקידום הפעילות המשרדית בתחום והן כדי שתהיה כתובת לפניות הציבור בנושא.

בדיקות נגישות שעשה משרד מבקר המדינה - בבדיקת משרד מבקר המדינה ב-15 אתרי מרשתת של 14 גופי ממשל - המוסד לביטוח לאומי, המשרד לשירותי דת, הנהלת בתי המשפט (נבדקו אתר נט המשפט ואתר בית המשפט העליון), ועדת הבחירות המרכזית, כנסת ישראל, משטרת ישראל, משרד הביטחון - אגף שיקום נכים, משרד הבריאות - אתר כל הבריאות, משרד הפנים, צה"ל - אתר יחידת מיטב, רשות האוכלוסין וההגירה, רשות האכיפה והגבייה, רשות הטבע והגנים ושירות התעסוקה - נמצאו בכל אחד מהם רכיבים שלא היו מונגשים כדין לאנשים עם מוגבלויות שונות. במסגרת הבדיקה בכלל האתרים הללו נמצאו מסמכים, טפסים מקוונים או אלמנטים ויזואליים שלא הונגשו כנדרש.



שיעור הרכיבים התקינים והלקויים בהנגשה בכל אחד מ-15 אתרי המרשתת שנבדקו*



* במסגרת הבדיקה נדגם ונבדק מספר מצומצם של פריטים בכל אתר מרשתת. סכומי השיעורים המוצגים בתרשימים לא תמיד מסתכמים בדיוק ב-100% משום שהשיעורים עוגלו.

בדיקת נגישות של דפי שירות - בבדיקת הנגישות של תהליכי השירות הנוגעים לכל אחד מ-16 דפי שירות מקוונים, מן הנפוצים ביותר של גופי הממשל, אשר מספקים מידע למשתמש על שירות דיגיטלי באתרי המרשתת ולעיתים אף קישורים לטפסים מקוונים לצורך ביצוע פעולות לקבלת השירות, נמצאו לפחות שני פריטים שלא הונגשו כנדרש על פי הדיון. להלן פירוט דפי השירות שנבדקו:



גוף הממשל	השירות הנבדק
משרד המשפטים, הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין	הפקת נסח טאבו מפנקסי המקרקעין
משטרת ישראל	תשלום קנסות תעבורה
משרד הבריאות	הצהרת נוסע נכנס לישראל לפני טיסה (לתקופת הקורונה)
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	חידוש רישיון רכב
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	תג חניה לנכה
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	הוצאת רישיון נהיגה
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	חידוש רישיון נהיגה
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	העברת בעלות לכלי רכב
רשות האוכלוסין וההגירה	בקשה לדרכון
רשות האוכלוסין וההגירה	בקשה לתעודת זהות
רשות המיסים בישראל	מידע על אישורי ניכוי מס במקור וניהול ספרים
רשות המיסים בישראל	בירור מצב טיפול בבקשה למענק עבודה
רשות המיסים בישראל	הגשת בקשה למענק עבודה
רשות המיסים בישראל	עריכת תיאום מס באינטרנט
רשות המיסים בישראל	מידע בנושא נדל"ן
רשות מקרקעי ישראל	רמ"י שלי (מידע מרשות מקרקעי ישראל)

שיתוף ציבור בקרב אנשים עם מוגבלות

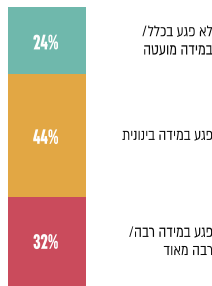
העדפת ערוצי שירות מסורתיים - בסקר שיתוף ציבור שביצע משרד מבקר המדינה בקרב אנשים עם מוגבלויות שונות, המהווה מדגם מייצג של אנשים עם מוגבלויות המשתמשים במרשתת, עלה כי שיעור משמעותי מקרב המשיבים - 44% - ציינו כי הם מעדיפים להגיע פיזית ללשכות קבלת הקהל כדי לצרוך את השירותים הממשלתיים או להשתמש בשירות הטלפוני ולא לצרוך את השירותים בערוצים הדיגיטליים.

השפעת בעיות בנגישות בערוצי שירות דיגיטליים - 39% מן המשיבים לסקר שיתוף ציבור ציינו כי נתקלו בפריטים שלא הונגשו כנדרש באתרי מרשתת או ביישומונים של גופי ממשל. להלן בתרשים ההתמודדות של משיבים אלה עם קשיי הנגישות בערוצים הדיגיטליים וההשלכות על חוויית השירות שלהם.

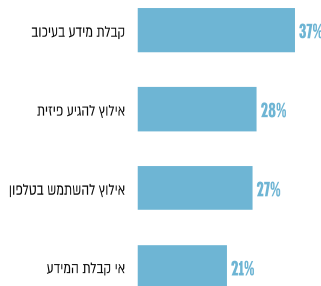


השלכות של בעיות בנגישות בערוצי שירות דיגיטליים וההתמודדות עימן*

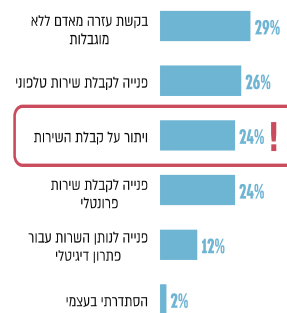
מידת הפגיעה של חוסר הנגישות בחוויית השירות



השלכות חוסר הנגישות N=190



אופן ההתמודדות עם חוסר נגישות N=190



* סיכום השיעורים בחלקים "אופן ההתמודדות עם חוסר נגישות" ו"השלכות חוסר הנגישות" עולה על 100% כיוון שכל משיב היה יכול לסמן יותר מתשובה אחת אפשרית.

פעולות פיקוח של נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות - נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות מצאה ליקויי נגישות ב-14 אתרי מרשתת של גופי ממשל בבדיקות שעשתה בשנים 2019 - 2021. הנציבות התריעה בפני כל גוף על הליקויים שמצאה, ואולם לא קיימה מעקב בנוגע לליקויים שמצאה באתרים של חמישה גופים (36%) כדי לקבל מידע אם הם תוקנו.

הוראות נגישות לספקי שירותי בריאות - עד מועד סיום הביקורת, נובמבר 2022, לא הותקנו תקנות שמטילות על ספקי שירותי בריאות, לרבות קופות החולים ובתי החולים שמספקים שירות לכלל הציבור בישראל, להנגיש לאנשים עם מוגבלות את אתרי המרשתת או היישומונים שהם מפעילים. בהיעדר דרישה בדיון, לא ניתן לאכוף הספקת התאמות נגישות במרשתת על ידי ספקי שירותי הבריאות.

מדידת איכות השירות הממשלתי הדיגיטלי לאנשים עם מוגבלות - אף שכ-17% מהאוכלוסייה בישראל הם אנשים עם מוגבלות, היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור במערך הדיגיטל הלאומי לא מדדה את איכות השירות הדיגיטלי הממשלתי הניתן לציבור מבחינת נגישותו לאנשים עם מוגבלות, ובשל כך לא ניתן למצוא מידע בנדון בדוחות השנתיים שפרסמה לציבור.



תשתית אחודה לאתרי מרשתת של גופי ממשל - מערך הדיגיטל הלאומי פעל לספק לגופי הממשל תשתית אחודה לאתרי המרשתת שמספקים מידע ושירות לציבור. בתשתית זו הוטמעו חלק מהתאמות הנגישות שנדרש לספק במרשתת לאנשים עם מוגבלות, כגון אפשרות חיבור עם תוכנת הקראת מסך וניגודיות ברמה הנדרשת.

עיקרי המלצות הביקורת

על גופי הממשל לפעול כדי להנגיש לאנשים עם מוגבלות באופן שיטתי את כלל התכנים והשירותים לציבור המפורסמים באתרי המרשתת שלהם. במסגרת זו יש להנגיש בין היתר כל מסמך שהוכן מאוקטובר 2017 והועלה לאתר המרשתת ואת כל הטפסים המקוונים שמשמשים לקבלת שירות. עוד על גופי הממשל להקפיד לספק מלל חלופי לפריטים ויזואליים וכן להכין כתוביות לסרטונים ולקטעי שמע שיש בהם דיבור.


על גופי הממשל לבצע בדיקות תקופתיות בכל אתר מרשתת שנועד לשירות הציבור, כדי לוודא שכל הפריטים הדורשים הנגשה אכן הונגשו כנדרש, ותוך התייחסות לכל סוגי המוגבלויות. אם יתגלו בבדיקה ליקויים בהנגשה שנעשתה או פריטים שלא הונגשו כנדרש יש לפעול בהקדם לתקן את הליקויים.

על כל אחד מהגופים שבאתרי המרשתת שלהם נבדקה על ידי משרד מבקר המדינה הנגשה של פריטים, לפעול לתיקון ליקויי הנגישות שנמצאו בבדיקה - המוסד לביטוח לאומי, המשרד לשירותי דת, הנהלת בתי המשפט (אתר נט המשפט ואתר בית המשפט העליון), ועדת הבחירות המרכזית, כנסת ישראל, משטרת ישראל, משרד הביטחון (אתר המרשתת של אגף שיקום נכים), משרד הבריאות (אתר המרשתת כל הבריאות), משרד הפנים, צה"ל (אתר המרשתת של יחידת מיטב), רשות האוכלוסין וההגירה, רשות האכיפה והגבייה, רשות הטבע והגנים ושירות התעסוקה.

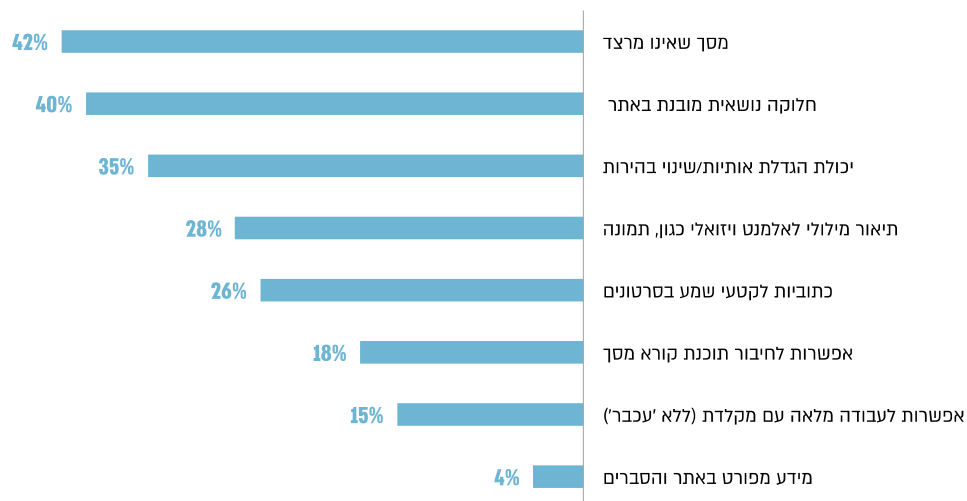
בכל הנוגע לדפי שירות דיגיטליים, על הגופים שבדפי השירות שלהם בוצעו בדיקות משרד מבקר המדינה, בין אם דפי השירות שלהם נמצאים בטיפול מערך הדיגיטל הלאומי ובין אם דפי השירות שלהם מפנים למערכות מחשוב שבאחריותם - לבצע את התיקונים הנדרשים ולהסדיר את הנגישות בדפים אלה כדי שציבור האנשים עם מוגבלות יוכל לקבל שירות באתרי המרשתת כשאר הציבור, כנדרש על פי הדין. עליהם לעשות זאת בעצמם או בשיתוף עם מערך הדיגיטל.

מומלץ כי נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות תקיים תוכנית מעקב עיתית כדי להבטיח קיום מלא של דרישות הדין בנוגע להנגשת אתרי מרשתת לאנשים עם מוגבלות על ידי גופי הממשל. עוד מומלץ כי הנציבות תעשה סקרים שנתיים בקרב אנשים עם מוגבלות מסוגים שונים כדי לקבל מהם מידע על ליקויי הנגשה שהם נתקלים בהם בבואם לצרוך שירותי ממשל בערוצים הדיגיטליים; הדבר יסייע לה למקד את בדיקות הנגישות שהיא עושה בגופי ממשל.



ראוי כי דרישות הדין לגבי הנגשת תכנים ושירותים במרשתת יוסדרו גם בנוגע לגופים המספקים לציבור שירותי בריאות. על משרד הבריאות לפעול להתקנת הוראות בנושא הנדרשות להסדרה בתקנות בהתאם לסמכותו על פי החוק. 

ממצאי הליך שיתוף ציבור שעשה משרד מבקר המדינה בקרב מדגם מייצג של אנשים עם מוגבלות - שיעור המשיבים שזקוקים להנגשה מסוג מסוים במרשתת, על פי סוגי הנגשות





סיכום

גופי הממשל מספקים לציבור שירותים רבים באמצעות אתרי מרשתת ויישומונים. יש לכך יתרונות הן עבור הגופים עצמם בכל הנוגע ליעילות וחסכון, והן עבור האזרח שהשירות זמין לו ככלל בכל מקום ובכל זמן, בלי שהוא נדרש להמתין לתורו בלשכה לקבלת קהל או על קו הטלפון. לבד מהיתרונות שיש לשימוש בערוצי שירות דיגיטליים, הם הופכים חיוניים בתקופות של משבר כמו מגפה או מלחמה, כיוון שאז הם עלולים להפוך לערוצים העיקריים שבאמצעותם יכול הציבור לקבל מידע ושירות. לאחר התפרצות משבר הקורונה בשנת 2020 ובעקבותיו, התגבר הצורך בערוצי תקשורת דיגיטליים שיחברו בין הציבור לבין גופי הממשל, והממשלה פעלה להאיץ את פיתוח שירותיה הדיגיטליים. בשנת 2022 בדק משרד מבקר המדינה במסגרת ביקורת זו את הנגישות של השירותים הדיגיטליים של גופי הממשל לאנשים עם מוגבלויות מסוגים שונים, שמהווים 17% מן האוכלוסייה בישראל. הממצאים מצביעים על כך שאתרי מרשתת של גופי ממשל הונגשו עד כה באופן חלקי. היעדר הנגשה או הנגשה חלקית של מידע ושירות מקשים ואף מונעים מאדם עם מוגבלות לצרוך את השירות הממשלתי בערוץ הדיגיטלי באופן עצמאי ומכבד. הזכות לקבל מגוף ממשל שירות נגיש, לרבות בערוצים הדיגיטליים, חיונית לכל אדם ובפרט לאנשים עם מוגבלות שלפחות לחלק מהם קשרי גומלין תדירים עם גופי הממשל בשל הצורך למצות זכויות הנובעות מן המוגבלות שלהם. זכות זו מעוגנת בדין בישראל ואף באה לידי ביטוי באמנה בין-לאומית בדבר זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות, שעליה חתמה מדינת ישראל במרץ 2007 ואותה אשררה בספטמבר 2012.

בדוח זה ניתנו המלצות עקרוניות לכלל גופי הממשל כדי שיפעלו לבצע בדיקות נגישות בשירותיהם הדיגיטליים ולתקן ליקויים שימצאו בהם. כמו כן ניתנו בו המלצות לגופים המאסדרים - נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות במשרד המשפטים ומערך הדיגיטל הלאומי - כדי שיפעלו כל אחד בהתאם לסמכויותיו ותפקידיו לקדם את נושא ההנגשה הדיגיטלית של שירותי הממשל. ממצאים פרטניים שנמצאו במסגרת בדיקה של מבקר המדינה באתרי מרשתת של גופי ממשל ובדפי שירות שלהם, הועברו במהלך הביקורת לכל אחד מן הגופים, במטרה להעלות אותם בפניו כדי שיוכל לפעול בהקדם לתקנם. ככל שגופי הממשל ישכילו להשתמש בממצאי הביקורת כדי לתקן ליקויים שנמצאו ולקדם את הטיפול בנושא ההנגשה בערוצי השירות הדיגיטליים, כך יוכלו לשפר את השירות שהם מספקים לאנשים עם מוגבלות, והדבר עשוי להניע רבים יותר מביניהם להשתמש בערוצים אלה ולהפיק תועלת מהיתרונות הגלומים בהם.



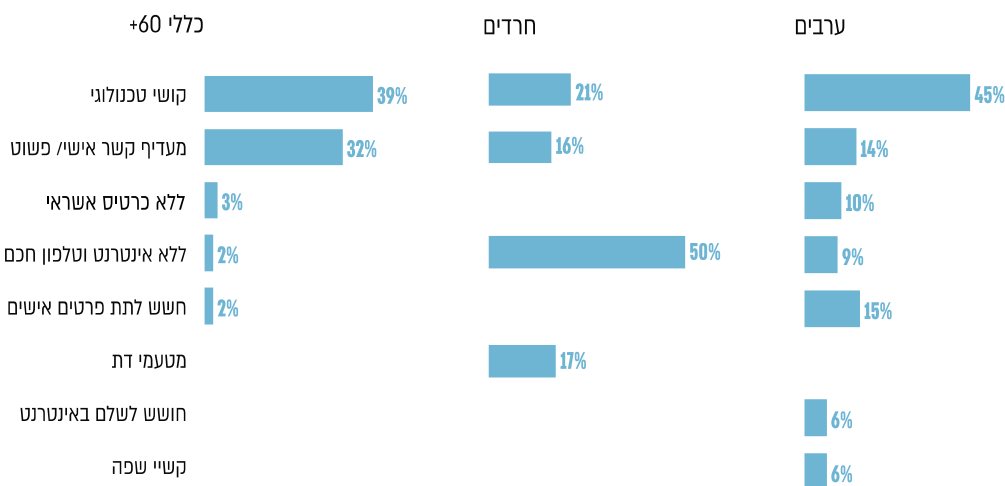
חלק שני: המענה הממשלתי בעידן הדיגיטלי לציבור שאינו משתמש במדיה הדיגיטלית

תמונת המצב העולה מן הביקורת



שלוש קבוצות אוכלוסייה שממעטות לצרוך שירותי ממשל במרשתת - בישראל על פי נתוני הלמ"ס לשנת 2021 היו כ-5.9 מיליון איש מגיל 20 ומעלה. מהם כ-3 מיליון איש משתייכים לשלוש קבוצות אוכלוסייה שממעטות יחסית לכלל הציבור בישראל לצרוך שירותי ממשל במרשתת - אנשים מעל גיל 60, החברה החרדית והחברה הערבית; מדובר בכשליש מכלל האוכלוסייה בישראל (שהייתה באותה שנה כ-9.5 מיליון איש) ובכמחצית מן האוכלוסייה הבוגרת. ממצאי סקר שעשה משרד מבקר המדינה בקרב אנשים משלוש קבוצות אלה הממעטים או נמנעים מצריכת שירותי ממשל במרשתת, מצביעים על כך שעומדים בפניהם חסמים המקשים על השימוש בערוצים אלה ולכן הם מעדיפים שלא להשתמש בהם. חסמים אלה מקורם בהיעדר אמצעים מתאימים או בקשיים טכנולוגיים בתפעול השירות בערוץ הדיגיטלי. בנסיבות אלה, הערוצים המסורתיים (לשכת קבלת קהל, טלפון ודואר) הם החלופות היחידות עבורם לקבלת השירות.

הסיבות לאי-העדפת הערוצים הדיגיטליים לקבלת שירות ממשלתי



ממצאי סקר טלפוני שעשה משרד מבקר המדינה.



צורך באמצעי דיגיטלי ובכרטיס אשראי בערוצי שירות מסורתיים (שאינם דיגיטליים)

31% מן המשיבים על הסקר טלפוני שעשה מבקר המדינה בקרב אנשים הממעטים או נמנעים מצריכת שירותים במרשתת, ציינו כי נתקלו במקרים שבהם ביקשו לקבל שירות ממשלתי בערוץ מסורתי אך לא קיבלו מענה כיוון שנדרשו להשתמש באמצעי שלא היה ברשותם, כגון טלפון חכם, תיבת דואר אלקטרוני או כרטיס אשראי. לכ-13% מן המשיבים שציינו כי נתקלו בקשיים לצורך שירותים בערוצים המסורתיים חסר טלפון חכם שנדרש מהם לשם קבלת סיסמה לצורך זיהוי - אמצעי שנדרש בערוץ השירות הטלפוני. 9% ציינו שכשביקשו לקבל שירות בלשכת קבלת קהל נדרשו לקבוע לצורך כך תור באמצעות המרשתת, והדבר הציב מולם חסם. נוסף על כך, 4% מהמשיבים ציינו שאינם מחזיקים בכרטיס אשראי ולפיכך ביקשו לשלם בקופה במזומן אך נתקלו בסירוב.

מענה בלעדי דרך ערוץ השירות הדיגיטלי

שעשה משרד מבקר המדינה, בקרב אנשים עם מוגבלות שמשתמשים במרשתת, ציינו 199 משיבים (38%) כי נתקלו במקרים שבהם לא ניתן היה לקבל שירות מגופי הממשל אלא בדרך דיגיטלית. כלומר, לא הייתה להם אפשרות לצורך את השירות בלשכת קבלת קהל או באמצעות השירות הטלפוני. יצוין כי על פי תשובות המשיבים, לעיתים ההפניה לשירות הדיגיטלי כערוץ בלעדי לקבלת השירות הייתה כבר בשלב הראשוני, שבו ביקשו להזמין תור לקבלת השירות והופנו לשירות הדיגיטלי שרק באמצעותו ניתן היה לקבוע את התור.

עמדות שירות דיגיטליות במוקדי קבלת קהל

קהל של גופי ממשל יכולות לסייע לאזרחים שאין להם אמצעי חיבור למרשתת לצורך את המידע והשירותים באופן דיגיטלי. ואולם בסקר שעשה משרד מבקר המדינה בקרב 23 גופי ממשל, ציינו רק שישה גופים הם כי הציבו עמדות כאלה בלשכות קבלת קהל שלהן.

הנגשת השירות הדיגיטלי הממשלתי לתרבות ולשפה הערבית

השירות הממשלתי לשפה ולתרבות הערבית קיבלה הממשלה באוקטובר 2021 החלטה (החלטה 550) ולפיה יש להנגיש מבחינה שפתית ותרבותית לאוכלוסייה הערבית לפחות 50% מהתוכן והשירותים הממשלתיים הדיגיטליים הרלוונטיים, עד לסוף שנת 2025. בביקורת עלה כי נכון לאוגוסט 2022 לא הושלם התרגום לערבית של הטפסים המקוונים שקשורים לעשרת השירותים הממשלתיים שהוגדרו על ידי מערך הדיגיטל הלאומי כנפוצים ביותר.

עיקרי המלצות הביקורת

מומלץ כי מערך הדיגיטל הלאומי וגופי הממשל ילמדו את ממצאי הסקרים לשיתוף הציבור שעשה משרד מבקר המדינה, ינתחו את החסמים או הסיבות לשימוש המועט יחסית בערוץ הדיגיטלי, בקרב האוכלוסייה החרדית והערבית ובקרב בני ה-60 ומעלה לצריכת שירותי ממשל, ויבחנו דרכים לשפר את השירות הממשלתי עבור קבוצות כה גדולות בציבור בישראל, שביחד מהוות כשליש מהאוכלוסייה. בד בבד עם פיתוח השירות הדיגיטלי ונקיטת פעולות להנגשתו המיטבית לכלל הציבור, על גופי הממשל להמשיך לתת מענה מלא גם בערוצים המסורתיים עבור אותם אנשים שמעדיפים או נאלצים להשתמש בהם.

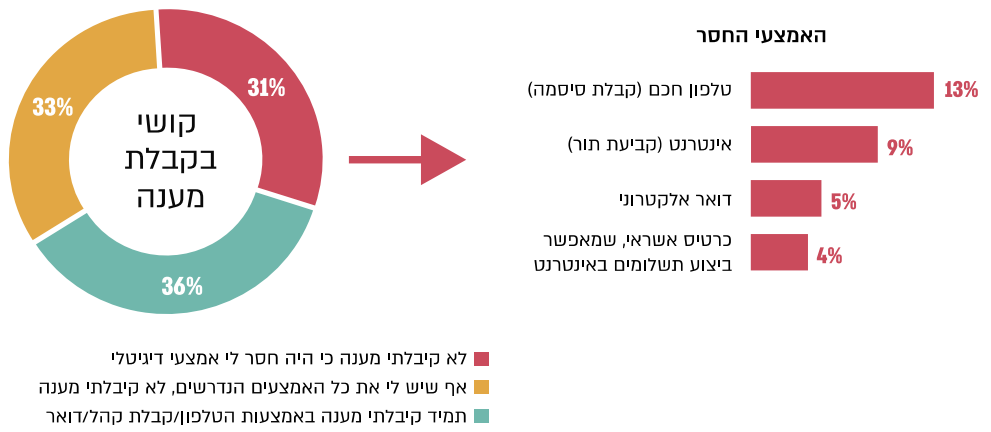


על גופי הממשל לאפשר לאנשים שפונים אליהם לקבל שירות בערוצים מסורתיים - לשכת קבלת קהל, טלפון ודואר - לקבל את השירות בלי להתנות זאת בפעולות המחייבות שימוש באמצעים דיגיטליים, כגון דואר אלקטרוני וטלפון חכם. כמו כן יש לאפשר לאדם שמבקש לשלם אגרה ממשלתית בקופה בלשכת קבלת קהל לעשות זאת בלי להתנות זאת בשימוש בכרטיס אשראי, כיוון שיש אנשים שאינם משתמשים באמצעי זה.

מומלץ שמערך הדיגיטל הלאומי, בשיתוף עם כל אחד מגופי הממשל שמספקים שירותים דיגיטליים לציבור ועדיין לא הציבו עמדות שירות דיגיטליות בלשכות קבלת קהל שלהם, יבחנו את הצבתן. זאת כדי לסייע בהנגשת המידע והשירותים בערוצים הדיגיטליים לכלל הציבור, לרבות אנשים שמתקשים בשימוש באמצעים טכנולוגיים או שחסרים להם האמצעים המתאימים.

מוצע כי מערך הדיגיטל הלאומי וגופי הממשל ישלימו את הפעולות הדרושות לתרגום לערבית ופרסומם של דפי שירות שקיימים כיום באתר הממשלתי האחד ולא פרסמו בערבית, כדי להגביר את ההנגשה השפתית של השירותים הממשלתיים לאוכלוסייה דוברת הערבית בהתאם לתכלית החלטת הממשלה שהתקבלה בעניין.

שיעור המשיבים שנתקלו בקושי בקבלת שירות מגופי ממשל באופן טלפוני או בלשכת קבלת קהל בשל מחסור באמצעי דיגיטלי או בכרטיס אשראי



ממצאי סקר טלפוני שעשה משרד מבקר המדינה.



סיכום

ישנן שלוש קבוצות אוכלוסייה עיקריות שממעטות, ביחס לאוכלוסייה הכללית, לעשות שימוש במרשתת ככלל ולצריכת שירותים ממשלתיים בפרט: בני 60 ומעלה וכן ובני 20 ומעלה מן החברה היהודית-חרדית ומן החברה הערבית. קבוצות אלה מונות יחד 3 מיליון ויותר אזרחים - כשליש מהאוכלוסייה בישראל, ולמעשה כמחצית מן האוכלוסייה הבוגרת בה. הליך שיתוף ציבור שעשה משרד מבקר המדינה באמצעות סקר טלפוני בקרב 300 אנשים שנמנים עם שלוש קבוצות אלה ואשר ציינו שהם מעדיפים שלא להשתמש בערוצי השירות הממשלתיים הדיגיטליים, העלו קיומם של חסמים המקשים עליהם להשתמש בערוצים אלה. החסמים העיקריים הם אוריינטציה דיגיטלית נמוכה ואי-החזקת אמצעי חיבור למרשתת. חסמים אלה, כמו גם חסמים נוספים שעלו, קשורים גם להעדפות אישיות ולסיבות תרבותיות וחברתיות, כגון הימנעות מהחזקת טלפון חכם או מחשב המחובר למרשתת בקרב אנשים מן החברה החרדית ושימוש מועט יחסית בכרטיס אשראי בקרב החברה הערבית.

בתקופה זו, שמתאפיינת במעבר מן השירות המסורתי לעבר השירות הדיגיטלי, יש חשיבות לכך שגופי הממשל יטפלו בחסמים שמונעים מקבוצות אוכלוסייה מסוימות לצמצם את הפער לעידן הדיגיטלי. פעולות של הגברת האוריינות הדיגיטלית בקרב שלוש קבוצות אלה נעשות בשנים האחרונות על ידי מערך הדיגיטל הלאומי, בעקבות החלטות ממשלה שהתקבלו בקשר לכך ונדרש שהן ימשיכו וביתר שאת. הצבת עמדות שירות דיגיטליות בלשכות קבלת קהל של גופים ממשלתיים ובהן דיילים שיסייעו למשתמשים בהן, יכולות לסייע לאוכלוסיות שאינן מחזיקות אמצעים דיגיטליים ולאנשים עם אוריינטציה דיגיטלית נמוכה, לצרוך בכל זאת שירותי ממשל בדרך זו; לצד פעולות כאלה, על גופי הממשל להמשיך ולתחזק את ערוצי השירות המסורתיים שלהם ואף לשפר אותם, כדי לאפשר לאנשים שנזקקים להם לצרוך את השירותים ולמצות את זכויותיהם. הדבר נחוץ גם כדי שהפער בינם לבין מי שצורך שירות ממשלתי בערוץ הדיגיטלי לא יעמיק; לכך יש משנה חשיבות בעיקר בשל כך שהמצב הכלכלי-חברתי של אנשים מקבוצות אוכלוסיות אלה הוא ככלל נמוך יותר מזה של האוכלוסייה הכללית, ומשכך הן נזקקות יותר לשירות שמספקים גופי הממשל. במסגרת זו מומלץ שלא להתנות בערוץ שירות מסורתי את קבלת השירות בצורך להשתמש באמצעי דיגיטלי (או בכרטיס אשראי לתשלום בקופה), כיוון שחלק מן האנשים שפונים לערוצים המסורתיים פונים אליהם בשל העובדה שאינם משתמשים באמצעים אלה ואין להשיב את פניהם ריקם אלא להקל עליהם לקבל את השירות ולסייע להם בכך.



הנגשת שירותי ממשל בעידן הדיגיטלי לאנשים עם מוגבלות ולציבור שאינו משתמש במדיה הדיגיטלית

מבוא

ההתפתחות הטכנולוגית בעולם הובילה לשימוש מוגבר של הציבור באמצעים דיגיטליים לצריכת מידע ושירותים וליצירת קשר עם גופים ציבוריים. על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מן הסקר החברתי לשנת 2020, כ-90% מאזרחי ישראל שגילם 20 ומעלה משתמשים באינטרנט (מרשתת) לצרכים שונים כגון, לקשר חברתי, קבלת שירותים, לימודים ועבודה.

בשימוש בערוצים דיגיטליים כדי לספק מידע ושירות לציבור יתרונות הן עבור הממשל והן עבור הציבור. בין היתר הוא מאפשר לממשל לייעל את השירות לציבור ולחסוך תשומות עבודה, מאחר שהעלות של פעולת שירות פרונטלית² גבוהה פי 50 מן העלות של פעולת שירות דיגיטלית³. הוא מאפשר גם להפחית את הנטל הבירוקרטי המוטל על הציבור, להפוך את השירות הממשלתי לזמין ונוח יותר ולאפשר לצרוך אותו מכל מקום ובכל זמן. בתרשים 1 שלהלן מפורטות שלוש התועלות.

2 שירות שניתן על ידי פקיד "פנים אל פנים".

3 ראו: מבקר המדינה, **דוח שנתי 72 א** (2021), "מדיניות פעם אחת" לשיפור השירות הממשלתי הדיגיטלי לציבור", עמ' 727.



תרשים 1: שלוש התועלות בשימוש בערוצי שירות דיגיטליים

<p>זמינות בזמן (לאזרח ולנותן השירות) - צריכת השירות במרשתת מאפשרת למספר גדול יותר של אנשים לצרוך אותו בזמן (אין צורך בהמתנה של אזרח לשירות בלשכת קבלת קהל או על קו הטלפון).</p>	
<p>זמינות גבוהה יותר של השירות - אפשר לצרוך את השירות מהבית או מכל מקום אחר שבו ניתן להתחבר למרשתת ובשעות שונות ביממה (הלקוח אינו מוגבל לשעות הפתיחה של לשכת השירות או לשעות המענה הטלפוני).</p>	
<p>הפחתת הנטל הביורוקרטי - ניתן לצרוך מידע ולבצע פעולות שונות ובמסגרת זו גם לקבל משוב מהיר ממערכות המחשב על ביצוען. בכך נחסך הצורך לעבור בין פקידים שונים, משרדים ויחידות.</p>	

הוכן בידי משרד מבקר המדינה.

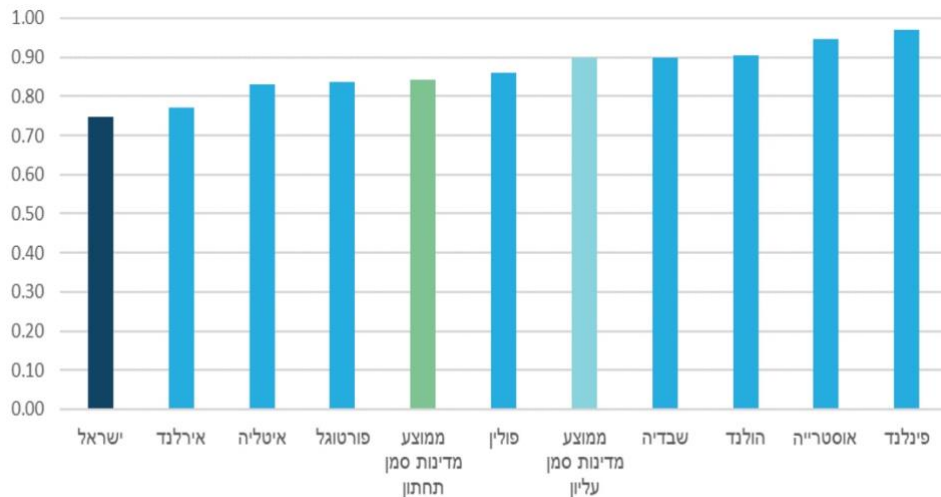
הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן - הלמ"ס) הציגה מדדים⁴ שמהם עלה כי שיעור המשתמשים בשירותי הממשלה הדיגיטליים בישראל היה במגמת עלייה מאז 2014 ועד לשנת 2020 - משיעור של כ-35% לשיעור של כ-48.7%. עם זאת, על פי מדד OSI⁵ של האו"ם לשנת 2020, שמדרג את המדינות באופן יחסי ומוודד את היצע השירותים המקוונים של הממשלות, חלה ירידה במצבה היחסי של ישראל על פי מדד זה⁶.

בתרשים 2 להלן מוצג מצבה של מדינת ישראל על פי מדד OSI בשנת 2020 לצד מצבן של מדינות ב-OECD שמשקיהן היו דומים בחלק ממאפייניהם למשק הישראלי במועד השוואה⁷:

- 4 הלמ"ס, הודעה לתקשורת בנושא מדדים דיגיטליים בישראל, 30 במאי 2022
- 5 מדד שירותי הממשלה המקוונים, OSI - Online Services Index, בוחן את ההיקף ואת הרמה של השירותים הממשלתיים הנגישים בצורה מקוונת.
- 6 ציונה של המדינה בעלת הציון הגבוה ביותר שווה ל-1 וציונה של בעלת הציון הנמוך ביותר שווה ל-0. מצבה של מדינת ישראל על פי מדד זה הורע מאז 2014, אז ציונה עמד על 0.87 וב-2020 עמד על 0.75.
- 7 מדינות אלו חולקו לשתי קבוצות: מדינות הסמן העליון - אוסטרליה, אירלנד, פינלנד, הולנד ושוודיה - שבהן התוצר לנפש ורמת הדיגיטציה גבוהים יחסית למדינות ה-OECD, ומדינות הסמן התחתון - איטליה, פורטוגל ופולין - המייצגות במרבית המקרים את החלק התחתון של רמת הדיגיטציה במדינות ה-OECD.



תרשים 2: מדד שירותי הממשלה המקוונים (OSI), 2020



המקור: הלמ"ס, הודעה לתקשורת בנושא מדדים דיגיטליים בישראל, 30 במאי 2022.

כפי שמופיע בתרשים, מצבה של ישראל על פי מדד שירותי הממשלה המקוונים טוב פחות מזה של מדינות ב-OECD עם מאפייני משק דומים, הן כאשר משווים אותה למדינות שבהן רמת התוצר לנפש ורמת הדיגיטציה גבוהות יחסית (סמן עליון בתרשים) והן כאשר משווים אותה למדינות שבהן רמות אלה נמוכות יחסית (סמן תחתון בתרשים).

מדד EGD (E-Government Development Index) הוא מדד בין-לאומי⁸ המבוסס על סקרים של הא"ם המשווים בין מדינות בעולם על פי רמת הפיתוח של שירותי הממשל הדיגיטליים בכל מדינה. על פי מדד זה, בשנת 2018 דורגה ישראל במקום ה-31 מבין 193 מדינות בעולם. המדינות שנמצאו מובילות בדירוג היו דנמרק, אוסטרליה, קוריאה הדרומית, בריטניה ושוודיה⁹. בשנת 2020 ישראל דורגה במקום ה-130¹⁰, וציונה במדד זה השתפר בהשוואה לציון בשנת 2018.

הנגשה מלאה ככל הניתן של השירות הממשלתי הדיגיטלי נחוצה לציבור בכללותו ובפרט לאנשים עם מוגבלות¹¹. הצורך מקבל משנה חשיבות בתקופות חירום, כגון בעת מגפה כדוגמת

8 מרכז המחקר והמידע של הכנסת, **היבטים בקידום ממשל דיגיטלי: מבט משווה (2020)**.
9 שם.

10 United Nations, E-Government Survey 2020, Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development (2020).

11 לאנשים עם מוגבלויות יש קשרי גומלין עם גופי ממשל הנובעים, בין היתר, מהצורך למצות את זכויותיהם הנובעות מן המוגבלות ולקבל מידע, שירותים, קצבאות והנחות שהם זכאים להם. בשנת 2019 קיבלו מן המדינה כחצי מיליון איש קצבה כלשהי על רקע נכות. מאירס ג'וינט ברוקדייל, **אנשים עם מוגבלות בישראל 2021 - נתונים סטטיסטיים נבחרים**, פורסם באתר המרשתת של משרד המשפטים, נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, עמ' 10.



מגפת הקורונה או מצב מלחמה, כיוון שאז הופך הערוץ הדיגיטלי לערוץ העיקרי שבו ניתן לקבל מידע ושירותים. הנגשה דיגיטלית נחוצה לאנשים עם מוגבלויות שונות.

בין פברואר 2020 (לפני תחילת משבר הקורונה בישראל) לבין מרץ 2020 (תחילת המשבר) גדל מספר הכניסות לאזור האישי באתר השירותים והמידע הממשלתי GOV.IL בכ-55%. בתקופת זו, נוכח הסגרים והצורך לשמור על ריחוק פיזי, הרחיב הציבור בישראל את השימוש שלו במרשתת (אינטרנט), בין היתר במסגרת הקשר שלו עם רשויות הממשל¹². בד בבד הרחיבה הממשלה, כמו ממשלות נוספות בעולם, את היקף השירותים המוצעים לציבור בערוצים הדיגיטליים¹³.

הנגשת שירותים דיגיטליים לאנשים עם מוגבלות

החובה להנגיש שירותים ומידע לאנשים עם מוגבלות נובעת מעקרונן השוויון ומעקרונות הגלומים בתכליתו של חוק-יסוד: כבוד האדם וחירותו. בשנת 1998 חוקק חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן - החוק או חוק השוויון), אשר מעיד על עצמו, בסעיף 2 לחוק, כי מטרתו היא "להגן על כבודו וחירותו של אדם עם מוגבלות, ולעגן את זכותו להשתתפות שוויונית ופעילה בחברה בכל תחומי החיים, וכן לתת מענה הולם לצרכיו המיוחדים באופן שיאפשר לו לחיות את חייו בעצמאות מרבית, בפרטיות ובכבוד, תוך מיצוי מלוא יכולתו". בחוק השוויון מראשיתו נכללו רק תחום התעסוקה ותחום הנגישות של תחבורה ציבורית. בהמשך (בשנת 2005) תוקן החוק¹⁴, ונוסף לו פרק נגישות מקיף (פרק ה'1) המתייחס לנגישותם של מבנים ומקומות ציבוריים וכן לנגישותם של שירותים ומידע. במרץ 2007 חתמה ישראל על האמנה הבינלאומית בדבר זכויותיהם של אנשים עם מוגבלויות, ובספטמבר 2012 אשררה מדינת ישראל את האמנה (להלן - אמנת האו"ם)¹⁵. מכוח החוק הותקנו תקנות שונות ובהן תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013, שמטילות דרישות הנגשה גם על השירות שניתן לציבור בערוצים שונים וביניהם המרשתת (להלן - התקנות או תקנות הנגישות).

על פי ההגדרה בחוק, "אדם עם מוגבלות" הוא אדם עם לקות פיזית, נפשית או שכלית לרבות קוגניטיבית, קבועה או זמנית, אשר בשלה מוגבל תפקודו באופן מהותי בתחום אחד או יותר מתחומי החיים העיקריים. שירות נגיש הוא "שירות שאנשים עם מוגבלות יכולים לצרוך בצורה עצמאית ומכובדת, יחד עם שאר הציבור (באותו מקום ובאותו זמן)"¹⁶. התאמות נגישות נועדו לאפשר לאנשים עם מוגבלות להגיע למקומות ולהתמצא בהם; לקבל שירותים באופן שוויוני, מכבד, בטיחותי ועצמאי; לקבל התאמות הנגשה במבנים והתאמות שמאפשרות להם להשתתף בפעילויות ולעשות שימוש במתקנים. סימן ג' בפרק ה' לתקנות עוסק באופן שבו יש להנגיש שירותי אינטרנט (הכוללים תכנים בכל תצורה המועברים על תשתית רשת האינטרנט והמוצגים למשתמש באמצעות אתרי אינטרנט או יישומים (אפליקציות)) לטובת משתמשים עם מוגבלויות,

12 ראו עוד בנושא **בדוח שנתי 72א** של מבקר המדינה, שם.

13 IDB, **Public Services and digital government during the pandemic** (2021)

14 חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (תיקון מס' 2), התשס"ה-2005.

15 החלטת הממשלה 5100, "אשרור האמנה בדבר זכויות אנשים עם מוגבלויות" (10.9.2012). האמנה אשררה בכפוף להסתייגות ביחס להוראות המתייחסות לנישואין בסעיף 23 (1) (א) לאמנה, המתייחסת למקרים שבהם דיני המעמד האישי המחייבים את הקהילות הדתיות השונות בישראל, אינם תואמים הוראות אלה.

16 משרד המשפטים, נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, **אמנת האו"ם בדבר זכויותיהם של אנשים עם מוגבלויות, מדריך לציבור** (2017), עמ' 30.



התקנות מאפשרות שהות מסוימת בהנגשת תכנים מסוימים, בין היתר בשל המורכבות הכרוכה בכך. יצוין כי קיימות טכנולוגיות המסייעות להנגשתן של השירות הדיגיטלי לאנשים עם מוגבלויות שונות¹⁷.

במטרה להבטיח כי שירותים המוצעים על ידי רשויות המדינה יונגשו בהתאם לדין, פורסמה הנחיית ראש רשות התקשוב הממשלתי בנושא "הנגשת שירותים דיגיטליים חדשים לאנשים עם מוגבלות"¹⁸ אשר נועדה להבטיח כי רשויות המדינה תשקודנה על פיתוח ורכש מערכות ושירותים טכנולוגיים "באופן שיהיו נגישים לאנשים עם מוגבלות בהתאם לתקנות הנגישות". בהנחיה הובהר בין היתר כי: "כדי שציבור האנשים עם מוגבלות יוכל לקבל שירות באמצעות האינטרנט כשאר הציבור, יש לבצע התאמות באתרים ובאפליקציות המספקים את השירות או המידע, בין אם בפיתוח מקומי ובין אם בפיתוח על ידי ספק שירות חיצוני, בהתאם לפרק ה' סימן ג' לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013... התאמות הנגישות מאפשרות לאנשים עם מוגבלויות שונות לעשות שימוש אפקטיבי בשירותים ובמידע המוצעים באתר".

נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (להלן - הנציבות לשוויון או הנציבות) הוקמה מכוח החוק בשנת 2000 במשרד המשפטים. תפקידיה פורטו בסעיף 21 לחוק ונקבע כי הנציבות תפעל: לקידום עקרונות היסוד של החוק, לקידום שוויון ולמניעת הפליה של אנשים עם מוגבלות, לעידוד השתלבותם והשתתפותם הפעילה של אנשים עם מוגבלות בחברה, ולמילוי התפקידים שהוטלו עליה בחוק. בנוסף היא פועלת במטרה לצמצם את הפער בין מציאות חייהם בפועל של אנשים עם מוגבלות לבין הזכויות והשירותים שהם זכאים לו על פי עקרונות השוויון וכבוד האדם. בין תפקידי הנציבות קידום וייזום חקיקה והסברה בנושא זכויות אנשים עם מוגבלות, הטמעת עקרונות אמנת האו"ם ואכיפת תקנות הנגישות.

מערך הדיגיטל הלאומי: בראשית העשור הקודם הקימה הממשלה מטה תקשוב ממשלתי שעליו הוטלו משימות בתחומי פיתוח ותחזוקה של מערכות רוחביות של גופי הממשל. בשנת 2014 החליטה הממשלה על העברת מטה התקשוב הממשלתי לאחריות משרד ראש הממשלה והגדירה אותו מחדש כ"רשות התקשוב הממשלתי"¹⁹. במסגרת החלטה זו נקבע כי רשות התקשוב הממשלתי תנחה את אגפי מערכות המידע במשרדי הממשלה ויחידות הסמך, תקדם משילות בתחום התקשוב בממשלה, תטמיע מתודולוגיות וסטנדרטים רחביים ותפעל לפיתוח תשתיות, מערכות ושירותים ליעול עבודת הממשלה ולהנגשת מידע ושירותים ממשלתיים לציבור²⁰. בהחלטת הממשלה נקבע כי יוקם אתר אחוד לכלל משרדי הממשלה כדי שהציבור יוכל לצרוך בצורה נוחה ופשוטה את השירותים הממשלתיים. ברשות התקשוב הממשלתי פועלת יחידת ממשל זמין שבמסגרת עבודתה מפתחת ומתחזקת את האתר האחוד שמספק תשתית

17 למשל תוכנת הקראת מסך שמקריאה את המלל הכתוב על המסך ומשמשת בעיקר אנשים עיוורים וכבדי ראייה. במקרה זה כדי שהתוכנה תוכל לבצע את ההקראה יש צורך ליצור באתר המרשתת אפשרות להתחבר עם תוכנה זו.

18 הנחיה מ-2.2.24 מ-13.4.21

19 החלטת הממשלה 2097 "הרחבת תחומי פעילות התקשוב הממשלתי, עידוד חדשנות במגזר הציבורי וקידום המיזם הלאומי 'ישראל דיגיטלית'" (10.10.14).

20 בהחלטה נקבעו תחומים נוספים שבהם תפעל רשות התקשוב הממשלתי.



אינטרנטית לגופי ממשל - משרדי ממשלה וגופים אחרים²¹ (להלן - האתר הממשלתי האחד או פלטפורמת gov.il).

בשנת 2013 החליטה הממשלה²² להקים את המיזם הלאומי "ישראל דיגיטלית". בין היעדים והמשימות שנקבעו למיזם: פיתוח חדשנות ואספקת שירותים ציבוריים חדשניים, איכותיים ויעילים המותאמים למאה ה-21 ושימוש באמצעים מקוונים לשיפור ולייעול של השירות הניתן לאזרח ולצמצום הבירוקרטיה. עוד נקבע כי יבוצעו במסגרת המיזם פעולות לקידום אוריינות דיגיטלית בציבור. בשנת 2021 החליטה הממשלה²³ על הקמת מערך הדיגיטל הלאומי במשרד הכלכלה והתעשייה, שיכלול את רשות התקשוב ואת המיזם הלאומי "ישראל דיגיטלית". על פי נתוני מערך הדיגיטל הלאומי המעודכנים לשנת 2022, 85% מן הגופים הממשלתיים מפעילים אתרי מרשתת שמספקים מידע ושירות לציבור על תשתית האתר הממשלתי האחד.

האתר הממשלתי האחד נמצא באחריות מערך הדיגיטל הלאומי והוקם מכוח החלטת הממשלה משנת 2014 במטרה לספק לציבור דרך נוחה ופשוטה לצריכת המידע והשירותים הממשלתיים. האתר האחד מארח אתרי מרשתת של גופים ממשלתיים ומספק להם תשתית אינטרנטית אחידה שפיתוחה נשען על סטנדרטים המחייבים את הגופים הממשלתיים, לרבות בתחום ההנגשה. בתשתית שמספק האתר הממשלתי האחד הוטמעו התאמות נגישות מסוימות, כגון, ניגודיות של צבעי מלל בהשוואה לצבעי רקע ויכולת הגדלת תצוגה, על פי דרישות הנגישות המחייבות את גופי הממשל. עם זאת, יש היבטים של הנגשה במרשתת שנמצאים באחריות הגוף הממשלתי שמשתמש בתשתית האתר האחד. למשל, אם גוף ממשלתי מבקש לפרסם באתר המרשתת שלו מסמך pdf עליו להנגישו בעצמו, שכן אם לא יעשה כן המסמך שיפורסם יהיה לא נגיש, גם אם הוא נמצא באתר המרשתת שפועל על תשתית האתר האחד²⁴.

הנגשת השירות הממשלתי בעידן הדיגיטלי לציבור שאינו משתמש במדיה הדיגיטלית

במהלך השנים האחרונות התפתח השימוש במרשתת והתרחב מאוד בקרב הציבור בישראל²⁵. הדבר בא לידי ביטוי, כאמור, גם בהרחבת השירותים הממשלתיים שניתנים בערוצים הדיגיטליים. עם זאת, בקרב הציבור בישראל יש שתי קבוצות שבהן שיעור השימוש במרשתת נמוך בהשוואה לשימוש בה באוכלוסייה הכללית - הגיל השלישי והחברה החרדית. בכל הנוגע לחברה הערבית העלו נתוני הלמ"ס כי השימוש במרשתת לצרכים כגון רשתות חברתיות ולימודים דומה לזה שבאוכלוסייה הכללית, אך השימוש בה לצריכת שירותים ממשלתיים נמוך יותר. שימוש נמוך יותר במרשתת וכן שימוש נמוך בה לצריכת שירותים ממשלתיים יכולים לנבוע מסיבות שונות,

21 גופי ממשל - משרדי ממשלה וגופים כגון שירות התעסוקה, המוסד ביטוח לאומי ועוד. קישור לרשימת גופי הממשל <https://www.gov.il/he/departments>

22 החלטת הממשלה 1046, "המיזם הלאומי 'ישראל דיגיטלית'" (15.12.13).

23 החלטת הממשלה 135 (19.07.21).

24 ברשימת גופי הממשל יש מידע שלפיו ניתן לדעת אילו גופים מנהלים את אתרי המרשתת הראשיים שלהם בנפרד מן האתר הממשלתי האחד, ראו קישור לרשימה <https://www.gov.il/he/departments>.

25 על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, הסקר החברתי לשנת 2020, כ-90% מן הישראלים משתמשים במרשתת.



ביניהן פער דיגיטלי²⁶, הימנעות משימוש במרשתת מסיבות תרבויות או דתיות (למשל כדי לא להיחשף לתכנים מסוימים שיש בה), שליטה לא מספקת בשפה העברית, היעדר כרטיס אשראי שנדרש לביצוע תשלומים מקוונים באתרים הממשלתיים, חשש להזין לאתרים במרשתת, גם אם הם ממשלתיים, פרטים אישיים ופיננסיים, או העדר ידע על השירותים שניתנים במרשתת.

בהתאם לאמור נדרשים הגופים הממשלתיים בעידן הדיגיטלי לספק מידע ושירותים לציבור גם בערוצי השירות המסורתיים - שירות פרונטלי של פקידים בלשכות קבלת קהל, מענה טלפוני וערוץ תקשורת בדואר.

פעולות הביקורת

בחודשים ינואר-אוקטובר 2022 בדק משרד מבקר המדינה את הנגשת השירותים הממשלתיים בקשר לשני נושאים: הנגשת השירותים הממשלתיים הדיגיטליים לאנשים עם מוגבלות והנגשת השירות הממשלתי בעידן הדיגיטלי לציבור שאינו משתמש במדיה הדיגיטלית. בתרשים 3 פירוט נושאי הביקורת, סוגי הגופים המבוקרים והמתודולוגיה שבה נעשה שימוש בביקורת זו.

26 פער דיגיטלי קיים כאשר ליחידים או לקבוצות שונות באוכלוסייה יש רמות שונות של נגישות לתשתיות דיגיטליות כגון מחשב, טלפון חכם, תוכנות, יישומים וחיבור למרשתת, או רמות שונות של אוריינות דיגיטלית - מיומנויות וכישורי למידה ועבודה בסביבה ממוחשבת. ראו מרכז המחקר והמידע של הכנסת, הפער הדיגיטלי ויישום המדיניות הממשלתית לצמצומו (2020).



תרשים 3: פירוט נושאי הביקורת, סוגי הגופים המבוקרים והמתודולוגיה, 2022

ינואר 2022 אוקטובר

נושאי הביקורת

המענה הניתן לציבור שאינו משתמש במדיה הדיגיטלית

הנגשת השירותים הדיגיטליים של גופי ממשל לאנשים עם מוגבלות

גופים שבהם התבצעו הבדיקות

03



גופי ממשל

1. בדיקה נעשתה באתרי מרשתת של 14 גופי ממשל
2. נעשה סקר שבמסגרתו נשלח שאלון שעליו השיבו 23 גופי ממשל

02



נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (משרד המשפטים)

01



מערך הדיגיטל הלאומי

(משרד הכלכלה והתעשייה)
הבדיקה נעשתה ביחידת ממשל זמין וביחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור

מתודולוגיה



בדיקות בגופי ממשל

בדיקות נגישות באתרי מרשתת של הגופים

15 אתרי מרשתת של גופי ממשל

בדיקות נגישות לדפי השירות הנצפים ביותר על ידי הציבור

16 דפי שירות ממשלתיים במרשתת

סקר בנוגע לנגישות באתרי מרשתת ובאפליקציות

השיבו 23 גופי ממשל



הליכי שיתוף ציבור לקבלת מידע על חויית הלקוח

סקר טלפוני בקרב אנשים שממעטים לצרוך שירותי ממשל במרשתת או שלא משתמשים כלל בערוצי השירות הדיגיטליים

השיבו 301 אנשים בני 60+ | חרדים וערבים

סקר במרשתת הסקר הופץ בקרב אנשים עם מוגבלות המשתמשים במרשתת

השיבו 527 אנשים

הוכן בידי משרד מבקר המדינה.

דף שירות שנמצא באתרי מרשתת הוא דף מקדים עבור המשתמש, לפני המעבר לשירות הדיגיטלי עצמו. הדף כולל הסבר על מהות השירות, פירוט של המסמכים או של התנאים הנדרשים לביצוע השירות ועוד. המעבר מדף השירות אל השירות עצמו נעשה על ידי לחיצה על הרכיב "כפתור פעולה" או על ידי קישור (link).



גופי ממשל שנבדקו אתרי המרשתת שלהם או שהשיבו על הסקר שעשה משרד מבקר המדינה הם: המוסד לביטוח הלאומי, המשרד לשירותי דת, הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים - משרד הכלכלה, ועדת הבחירות המרכזית, כנסת ישראל, מערכת בתי המשפט (אתרי מרשתת של בית המשפט העליון והנהלת בתי המשפט), משטרת ישראל, משרד הביטחון (אתר המרשתת של אגף שיקום נכים), משרד הבינוי והשיכון, משרד הבריאות, משרד החוץ, משרד החינוך, משרד החקלאות ופיתוח הכפר, משרד המשפטים, משרד הפנים, משרד הרווחה והביטחון החברתי, משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, משרד התיירות, צה"ל (אתר יחידת מיטב)²⁷, רכבת ישראל, רשות האכיפה והגבייה, רשות האוכלוסין וההגירה, רשות הטבע והגנים, רשות המיסים, רשות מקרקעי ישראל, רשות ניירות ערך, רשות שדות התעופה ורשות התעסוקה.

בשנים האחרונות ביצע משרד מבקר המדינה מספר ביקורות שהתייחסו לפעולותיהם של גופי ממשל כדי לספק שירות לאנשים עם מוגבלות, בין היתר בהקשר של ניהול הליכים משפטיים, שילוב בתעסוקה וכן הנגשת שירותים מקוונים ברשויות המקומיות²⁸.

חלק ראשון: נגישות השירותים הממשלתיים הדיגיטליים לאנשים עם מוגבלות

בשנת 2020 היו בישראל כ-1.6 מיליון אנשים עם מוגבלות, כ-17% מן האוכלוסייה²⁹. בתרשים 4 להלן נתונים הנוגעים לאנשים עם מוגבלות בישראל בחלוקה לקבוצות גיל³⁰.

27 מיטב היא יחידה הפועלת בנושאי גיוס, מיון, שיבוץ וחיל <https://www.mitqaisim.idf.il>

28 ראו למשל מבקר המדינה, **דוח שנתי 2019** (2019), "הבטחת זכויות של אנשים עם מוגבלות בהליכים משפטיים", עמ' 181 - 264; מבקר המדינה, **דוח שנתי 2014** (2014), "פעולות המדינה לשילובם של אנשים עם מוגבלות בתעסוקה", עמ' 133 - 175. בעניין הנגשת השירות הדיגיטלי לאנשים עם מוגבלות ראו מבקר המדינה, **דוחות על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2021** (2021), "שירותים מקוונים ברשויות מקומיות בשגרה ובחירום", עמ' 311 - 392, 388, 415.

29 מאירס-ג'וינט-ברוקדייל. **אנשים עם מוגבלות בישראל: נתונים סטטיסטיים נבחרים 2021**.

30 שם.



תרשים 4: אנשים עם מוגבלות בישראל, אומדנים תלת-שנתיים (2020 - 2018)

בישראל כ-1.6 מיליון אנשים עם מוגבלות

אומדנים תלת-שנתיים על בסיס הסקר החברתי לאחר תיקוני אי השבה והוספת אוכלוסיות שאינן נכללות בו



על פי נתוני מאיירס ג'וינט ברוקדייל³¹, בעיבוד משרד מבקר המדינה. (ההערה על האומדנים שנעשו היא במקור).

בתרשים להלן נתונים על השימוש של אנשים עם מוגבלות במרשתת לצרכים שונים לעומת השימוש של אנשים ללא מוגבלות, נכון לשנת 2019³²:

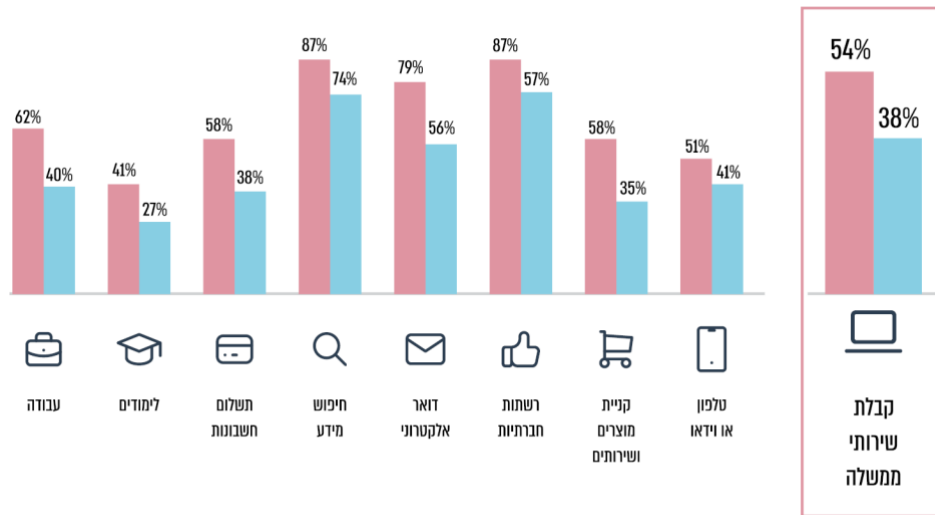
31 מאיירס-ג'וינט-ברוקדייל ונציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, **אנשים עם מוגבלות בישראל 2021, נתונים**

https://www.gov.il/he/departments/news/statistics_pwd_dec21 **סטטיסטיים נבחרים**

32 מאיירס-ג'וינט ברוקדייל, שם, עמ' 27.



תרשים 5: השוואה בין השימוש במרשתת של אנשים עם מוגבלות לבין השימוש בה של אנשים ללא מוגבלות, לפי מטרת השימוש, 2019



אנשים עם מוגבלות | ללא מוגבלות

על פי נתוני מאירס-ג'וינט-ברוקדייל, אנשים עם מוגבלות בישראל 2021, עובדות ומספרים (2021), בעיבוד משרד מבקר המדינה.

מנתוני התרשים עולה כי בשנת 2019 היה שיעור השימוש במרשתת לצורך קבלת שירותי ממשלה בקרב אנשים עם מוגבלות קטן בכשליש מהשיעור המקביל בקרב אנשים ללא מוגבלות.

בחוק שוויון זכויות נקבע כי "אדם עם מוגבלות זכאי לנגישות למקום ציבורי ולשירות ציבורי"³³. "שירות ציבורי", הוגדר³⁴ כאחד מאלה: שירות הניתן לציבור או לחלק בלתי מסוים ממנו בידי גוף ציבורי; או במקום ציבורי³⁵; ושירות מהשירותים המפורטים בתוספת השנייה לחוק המיועד לכלל הציבור או לחלק בלתי מסוים ממנו. על פי התקנות, מי שחייב בביצוע התאמות נגישות לשירות (להלן - חייב בביצוע התאמות נגישות) הוא מי שאחראי להספקת השירות, לרבות בעל השירות, מחזיק או מפעיל שלו. בתקנות הנגישות יש התייחסות להנגשת השירות הניתן במרשתת. על פי התקנות, רשות ציבורית המספקת מידע באמצעות אתר במרשתת, חייבת בהנגשת האתר על פי תקן ישראלי 5568 של מכון התקנים הישראלי - בנושא קווים מנחים לנגישות תכנים במרשתת (להלן - התקן). דרישות ההנגשה מתייחסות לרכיבים שונים של השירות במרשתת³⁶. הדרישה לבצע התאמות נגישות מתייחסת למפעיל אתר אינטרנט שמספק "שירות ציבורי" על פי הגדרתו בחוק. לפיכך, חלות התקנות על מגוון גופים במשק שפועלים בתחומים שונים כגון מסחר, רווחה,

33 סעיף 19 לחוק.

34 סעיף 19 לחוק.

35 כהגדרתו בסעיף ג' לחוק.

36 ראו להלן בפרק זה לוח ובו פירוט לגבי כמה מדרישות ההנגשה שעולות מן התקנות.



בראות, פנאי, ספורט, תיירות, בנקאות, ביטוח ותרבות. בין גופים אלה נכללים גופי ממשל, רשויות מקומיות, גופים עסקיים, תאגידים ועוד.

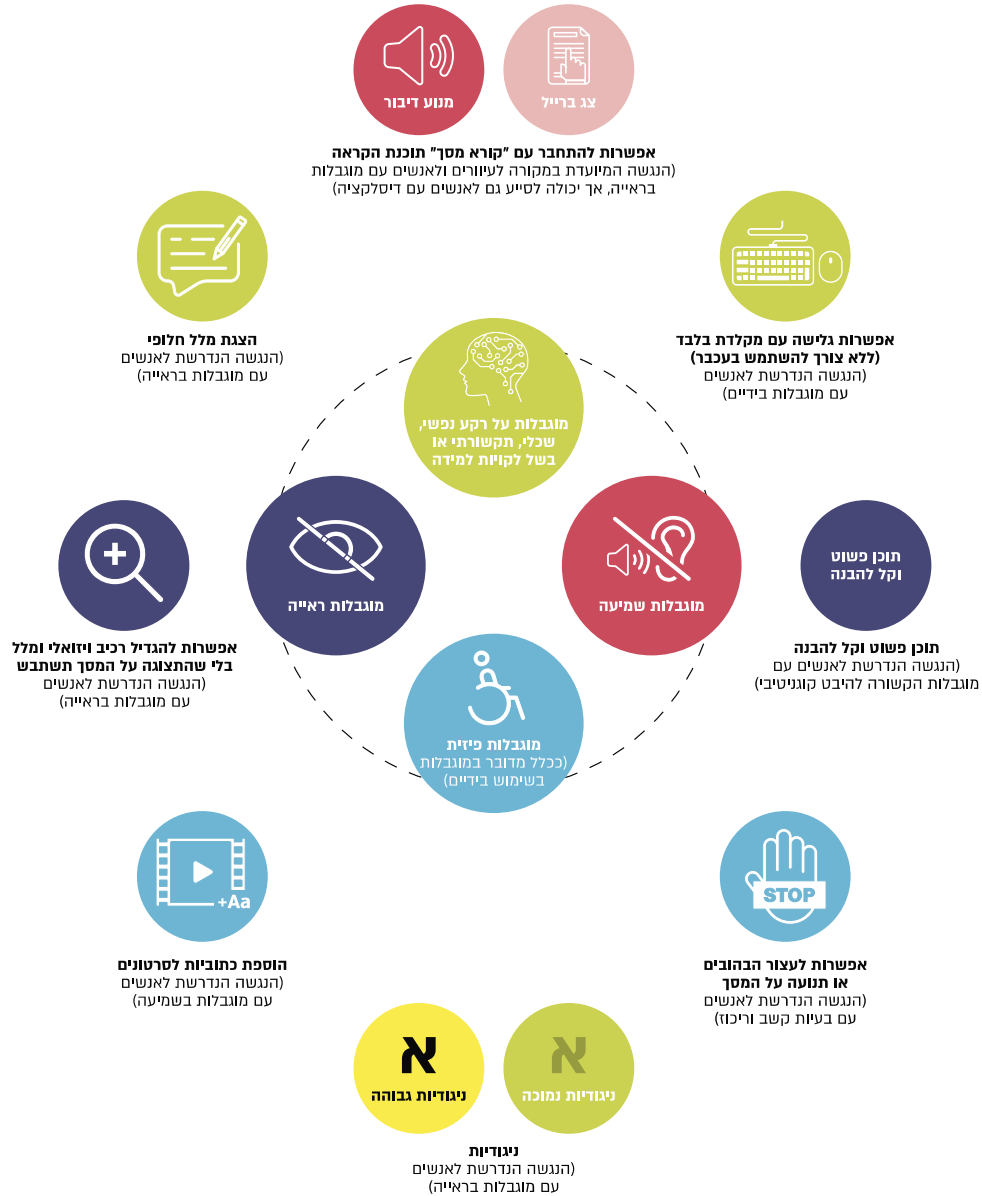
הנגשות ככלל והנגשות במרשתת בפרט עשויות לסייע גם לאנשים בני הגיל השלישי שחווים בעקבות תהליך ההזדקנות היחלשות של מערכות שונות, של חושים ושל יכולות מוטוריות. על פי נתוני הלמ"ס לשנת 2021, כ-1.16 מיליון איש בישראל הם בני 65 ומעלה, ו-41% מהם בני 75 ומעלה³⁷.

קיימות טכנולוגיות המסייעות להנגשת שירות דיגיטלי לאנשים עם מוגבלות. נוסף על כך, גוף המפעיל אתר במרשתת נדרש לבצע בו הנגשות, על פי הדרישות העולות מן האמור בתקנות הנגישות ובתקן, כדי לאפשר לאנשים עם מוגבלויות שונות להשתמש בו. להלן בתרשים סוגי מוגבלויות שעבורן נדרש להנגיש את השירות הדיגיטלי ודוגמאות להנגשות העיקריות שניתן לספק.

37 הלמ"ס, הודעה לתקשורת שפורסמה לרגל יום האזרח הוותיק הבין-לאומי (2022).



תרשים 6: סוגי מוגבלויות הדורשות הנגשה דיגיטלית וההנגשות העיקריות שניתן לספק



הוכן בידי משרד מבקר המדינה.

יובהר לעניין ההנגשות המוצגות בתרשים כי קורא מסך הוא תוכנה המאפשרת להנגיש מידע המוצג על מסך מחשב בשתי דרכים חלופיות: באמצעות מנוע דיבור - הקראה בקול של המלל הכתוב - או באמצעות הצגת המלל על צג ברייל. "מלל חלופי" הוא תיאור במילים של אלמנט ויזואלי (כגון תמונה או תרשים).



הצהרת נגישות: על פי התקנות³⁸ יש לפרסם במקום בולט באתרי מרשתת וביישומונים (אפליקציות) "הצהרת נגישות", שבה יוצג מידע על התאמות הנגישות שביצע הגוף כדי להבטיח את נגישותם לאנשים עם מוגבלות. עוד יש לכלול בהצהרה מידע על פרטי רכז הנגישות של אותו גוף, אם מחויב למנותו לפי החוק, ופרטים המאפשרים יצירת קשר עמו כדי למסור הודעה בדבר היעדר התאמות נגישות או בקשה לביצוע הנגשה. נציבות שוויון זכויות הדגישה בפרסומיה למשרדים את החשיבות בפרסום הצהרת נגישות ובמיקומה באתר המרשתת במקום בולט וגלוי לעין כנדרש בתקנות. הנציבות פרסמה באתר המרשתת שלה הנחיות והסברים הנוגעים לנושא והציגה באתר תבנית מומלצת לכתיבת הצהרת נגישות.

על פי התקנות, בכל הנוגע לנגישות שירותים במרשתת³⁹, אם התגלתה סטייה מהוראות התקנות⁴⁰ ונשלחה לגוף שחייב בביצוע התאמות נגישות (להלן - חייב) הודעה הדורשת ממנו לתקנה, יש לו אפשרות לעשות זאת תוך 60 יום, ובמהלך תקופה זו הסטייה לא תיחשב הפרה של הוראות הנגישות בתקנות. במקרים מסוימים ובדרכים שנקבעו בתקנות יהיה חייב פטור מביצוע התאמה (או התאמות) מסוימת. זאת במקרים שבהם נמצא כי הוא משתמש לצורך שירותי המרשתת שלו בתשתית (פלטפורמה) או בממשק טכנולוגי שאינם מאפשרים מסיבות טכנולוגיות את ביצוע ההתאמה. עם זאת, על חייב שקיבל פטור לספק הנגשה חלופית ולפרסם בהצהרת הנגישות שלו את דבר הפטור ואת ההתאמות החלופיות⁴¹.

הנגשה של אתרי מרשתת - ממצאי סקר בקרב 23 גופי ממשל

בשנת 2022 היו בישראל 31 משרדי ממשלה ומעט יותר מ-80 גופי ממשל (להלן - גופי ממשל)⁴². גופי הממשל מספקים מידע ושירותים חיוניים לציבור בישראל בתחומים שונים. אתרי המרשתת של גופי הממשל הם ערוץ משמעותי לאזרח, ובאמצעותם הוא צורך שירותים ומידע מגופי הממשל, הדבר משתקף בנתוני מערך הדיגיטל הלאומי על שיעור הצפיות בדפי גופי הממשל במרשתת. להלן בלוח מספר הצפיות השנתי באתרי המרשתת של 12 גופי הממשל הנצפים ביותר בשנת 2022.

- | | |
|----|---|
| 38 | סימן ג' בפרק ה' לתקנות שעניינו "שירותי האינטרנט" ובפרט תקנה 35 ותקנה 91 לעניין רכז הנגישות. |
| 39 | על פי ההגדרה בתקנה 35 "שירות אינטרנט" - "תכנים בכל תצורה (פורמט) ובכלל זה כתב (טקסט), מסמכים, תמונות או וידאו, המועברים על תשתית רשת האינטרנט והמוצגים למשתמש באמצעות אתרי אינטרנט, מסמכים או יישומים (אפליקציות), שנועדו לספק למשתמש שירות ציבורי או מידע על שירות כאמור". |
| 40 | על פי סימן ג' בפרק ה' בתקנות, שבו מדובר בחובות הנגשה של רכיבים שונים באתר המרשתת, כגון מסמכים וטפסים. |
| 41 | תקנה 35(ג) לתקנות. התאמה חלופית יכולה להיות למשל אפשרות לקבל את השירות או המידע בטלפון. |
| 42 | https://www.gov.il/he/departments , קישור למידע על גופי ממשל. |



לוח 1: מספר הצפיות באתרי המרשתת של 12 גופי הממשל הנצפים ביותר בשנת 2022

גוף הממשל	מספר הצפיות
רשות המיסים בישראל	5,527,746
רשות מקרקעי ישראל	1,590,174
רשות האוכלוסין וההגירה	1,552,927
משרד הבריאות	1,338,248
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	1,257,464
משרד הפנים	1,225,220
רשות האכיפה והגבייה	1,151,289
משרד המשפטים	1,040,837
משטרת ישראל	737,888
הרשות השופטת	681,883
משרד הבינוי והשיכון	466,541
רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון	406,667

על פי מערך הדיגיטל הלאומי, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

כדי לבחון את נגישות השירותים הממשלתיים בעידן הדיגיטלי מנקודת מבטם של הגופים הממשלתיים עשה משרד מבקר המדינה באוגוסט 2022 סקר בקרב 26 גופי ממשל⁴³. הסקר נעשה באמצעות שאלון ממוחשב. עד לסוף חודש אוקטובר 2022 השיבו על הסקר 23 גופים (88% מן הגופים שאליהם נשלח הסקר), ותשובותיהם נכללו בניתוח הממצאים⁴⁴. מטרת הסקר הייתה ללמוד מתשובות גופי ממשל, כפי שכל אחד מעיד על עצמו, על רמת ההנגשה של אתרי

43 לסקר נבחרו גופים שמספקים שירותים ממשלתיים לציבור בתחומים שונים, כגון בריאות, חינוך, רווחה, תעסוקה, תחבורה ועוד.

44 23 הגופים שהשיבו על הסקר עד סוף אוקטובר 2022 הם אלה: הביטוח הלאומי, המשרד לשירותי דת, הנהלת בתי המשפט, הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים - משרד הכלכלה והתעשייה, ועדת הבחירות המרכזית, משטרת ישראל, משרד הבינוי והשיכון, משרד הבריאות, משרד החוץ, משרד החינוך, משרד החקלאות ופיתוח הכפר, משרד המשפטים, משרד הפנים, משרד הרווחה והביטחון החברתי, משרד התחבורה, משרד התיירות, רכבת ישראל, רשות האכיפה והגבייה, רשות הטבע והגנים, רשות המיסים, רשות מקרקעי ישראל, רשות ניירות ערך ורשות שדות התעופה. שלושה גופים נוספים השיבו על הסקר במועד מאוחר יותר, ותשובותיהם לא נכללו בניתוח הממצאים.



המרשתת שלהם המספקים מידע ושירות לציבור (נכון לשנת 2022)⁴⁵. להלן עיקרי הממצאים שעלו מן הסקר.

מינוי רכז נגישות

על גופי ממשל חלה חובה שנקבעה בחוק⁴⁶ למנות רכז נגישות. תפקידו של רכז הנגישות הוא לתת לגוף הממשלתי ייעוץ והדרכה בדבר חובותיו בנוגע להנגשת שירותיו ומתקניו. כמו כן עליו למסור מידע לציבור על אודות נגישותו של השירות הציבורי או המקום שבו הוא ניתן.

יצוין כי ישנם גופים שבהם קיימת חלוקה בין גורמי מקצוע שונים שאחראים לנגישות בהיבטים שונים - למשל נגישות של מבנים או נגישותו של אתר המרשתת של הגוף. לעומת זאת, רכז הנגישות מופקד על נושא ההנגשה ברמה הכללית והוא הכתובת לפניות הציבור בנושא - למענה על שאלות המופנות אליו, לטיפול בתלונות ובבקשות ולסיוע בנושאי נגישות.

לגבי 23 גופי הממשל שהשיבו על הסקר שעשה משרד מבקר המדינה, עלה כי שלושה מהם (13%) ציינו כי לא מינו עובד לתפקיד רכז נגישות - משרד הפנים, המשרד לשירותי דת, וועדת הבחירות המרכזית. זאת אף שמינוי כאמור נדרש על פי החוק ממי שנותן שירות לציבור ומעסיק מעל 25 עובדים, הן כדי שיהיה גורם משרדי ייעודי לקידום הפעילות המשרדית בתחום והן כדי שתהיה כתובת לפניות הציבור בנושא.

אי-מינוי רכז נגישות הוא הפרה של דרישות החוק, ויש בו כדי לפגוע בשירות הנדרש לאנשים עם מוגבלות. על משרד הפנים, המשרד לשירותי דת וועדת הבחירות המרכזית לפעול למינוי רכז נגישות כדין.

בתשובותיהם למשרד מבקר המדינה מינואר ופברואר 2023 מסרו הגופים מידע על הפעולות שביצעו או שבכוונתם לבצע **בעקבות הביקורת**, כדלהלן: **לאחר הביקורת עדכן משרד הפנים** כי מנהלת אגף בכיר טכנולוגיות דיגיטליות ומידע אחראית לנגישות בשירותי המרשתת של משרד הפנים, וכי בינואר 2023 מינה עובדת לטיפול בנושא הנגישות. **המשרד לשירותי דת** מסר בתשובתו מינואר 2023 כי ימנה רכז נגישות ובפברואר 2023 כתב כי מינה רכז נגישות. **ועדת הבחירות המרכזית** מסרה כי "בזמן הקרוב ימונה רכז נגישות, בהתאם לדין".

הנגשת אתרי מרשתת של גופי ממשל

על פי הדין נדרשים כאמור הגופים הממשלתיים להנגיש לאנשים עם מוגבלות את אתרי המרשתת שלהם המספקים מידע ושירות לציבור. התקנות והתקן הישראלי מתייחסים באופן פרטני לרכיבים באתרי המרשתת וקובעים שנדרש להנגישם. כך למשל נקבע בתקנות⁴⁷ כי יש

45 תשובות הגופים נבדקו וטויבו כדי לדייק את הממצאים. היו מקרים שבהם גוף השיב "כן" לשאלה אם אתר המרשתת שלו עומד בדרישות הנגישות, אולם כאשר נשאל לגבי נגישות של רכיבים באתר, כגון מסמכים, טפסים, תרשימים או סרטונים - השיב חלק מהם כי אינם מוגשים. במקרים כאלה תוקנה התשובה "כן" ל"חלקית". הודעה על דרך זו של טיוב התשובות נמסרה לגופים שאליהם נשלח השאלון.

46 סעיף 19 מב לחוק. יצוין כי החובה חלה על מי שאחראי להספקת שירותי ציבורי כהגדרתו, בסימן ד', המעסיק 25 עובדים לפחות.

47 תקנה א35(ג)(1).



להנגיש לפי התקן כל מסמך שהוכן מיום 26.10.17 ושהועלה לאתר המרשתת⁴⁸, וכי חובה להנגיש את הטפסים המקוונים⁴⁹ שמשמשים לקבלת שירות ומסמכי ההסבר הנלווים להם שהועלו לאתר לאחר התאריך 26.10.15. נוסף על כך, מכוח תקנות הנגישות יש לספק מלל חלופי לפריטים ויזואליים שמוצגים באתר המרשתת וכתוביות לסרטון שיש בו דיבור⁵⁰.

בסקר שעשה משרד מבקר המדינה בקרב גופי ממשל נשאל כל גוף שאלה כללית - האם אתר המרשתת שלו נגיש לאנשים עם מוגבלות. כמו כן נשאל כל גוף שאלות פרטניות לגבי נגישותם של כמה סוגים של רכיבים בו. להלן בתרשים הממצאים שעלו⁵¹.

48 למעט מסמכים ב"אזור האישי" שאליו המשתמש מתחבר באמצעות מערכת ההזדהות הלאומית כדי לקבל שירות. בכל הנוגע להנגשת מסמך נאמר בתקנות כי כל עוד אין תקן בעניין "התאמות הנגישות במסמך ייעשו בהתאם לאפשרויות הנגישות הסבירות שניתנו לביצוע במסגרת התוכנה שבה נוצר או נערך המסמך".

49 טפסים מקוונים - טפסים למילוי במחשב ומסמכי ההסבר שנלווים לטפסים אלה. הדרישה להנגשתם מעוגנת בתקנות הנגישות, בתקנה 35 א(ג)(2). יצוין כי לעניין הנגשה, טפסים שאינם מקוונים הם בבחינת מסמכים.

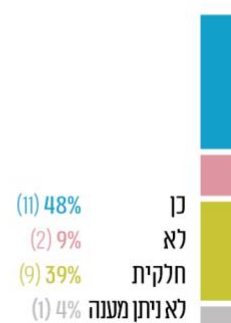
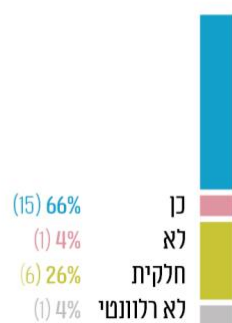
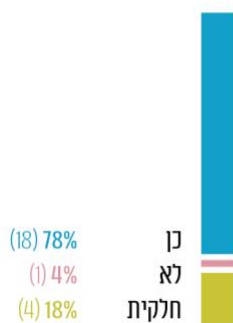
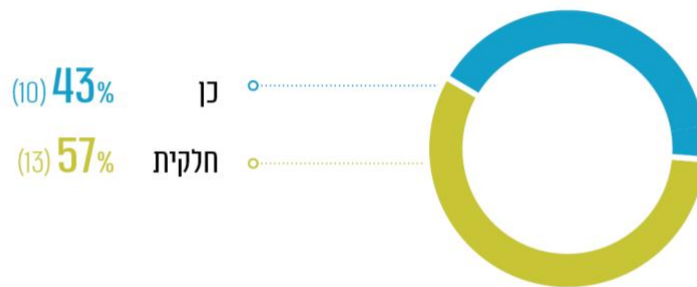
50 הוספת הכתוביות נדרשת על פי תקנה 35ד. לתקנות הנגישות.

51 במקרה הצורך נעשה טיוב של התשובות. היו גופים שהשיבו לשאלה "האם האתר בכללותו עומד בדרישות הנגישות" - "כן", ואולם כאשר נשאלו לגבי רכיבים באתר - "האם כל המסמכים נגישים?", "האם כל הטפסים המקוונים נגישים?" ועוד, השיבו "לא" או "חלקית". במקרה כזה התשובה "כן" לגבי נגישות האתר בכללותו לא שיקפה את המציאות העולה מהתשובות הפרטניות, ולפיכך נדרש היה לתקנה כך שתעלה בקנה אחד עימן. במקרה שבו גוף ציין לגבי רכיבים מסוימים כי הם הונגשו רק בחלקם - תוקנה התשובה לגבי נגישות האתר בכללותו מ"כן" ל"חלקית". הודעה והסבר על ביצוע הטיוב נשלחו לגופים שהשיבו על הסקר.



תרשים 7: דיווחי גופי ממשל על נגישותם של אתרי המרשתת שלהם ושל כמה סוגי רכיבים בהם

הנגשה של אתר המרשתת - התייחסות כוללת



על פי ממצאי סקר משרד מבקר המדינה. "כן" - מוגש במלואו, "חלקית" - מוגש באופן חלקי, "לא" - אינו מוגש, "לא ניתן מענה" - הגוף לא השיב על השאלה, "לא רלוונטי" - סוג הרכיב לא קיים באתר.

ממצאי הסקר שעשה משרד מבקר המדינה עלה שמבין 23 אתרי המרשתת 13 (57%) - אינם עומדים בדרישות הנגישות כדין, מכיוון שהגופים הנגישו רק חלק מהרכיבים שהיו מחוייבים להנגיש.

לגבי נגישותם של רכיבים באתרי גופי הממשל עלו מהתשובות לסקר הממצאים האלה:



1. **מסמכים:** באתרי המרשתת של כמחצית מן הגופים (12 מ-23 גופים, 52%) לא כל המסמכים שעל פי הוראות הדין נדרש להנגיש אכן הונגשו: תשעה גופים דיווחו כי הנגישו רק חלק ממסמכים אלה (רשות הטבע והגנים, משרד הפנים, משרד התחבורה, רשות האכיפה והגבייה, משרד הבריאות, משרד החינוך, הנהלת בתי המשפט, ועדת הבחירות המרכזית, רשות מקרקעי ישראל); שני גופים (המשרד לשירותי דת ומשרד החוץ) ציינו שהמסמכים באתרי המרשתת שלהם לא הונגשו; וגוף אחד (משרד התיירות) לא מסר מידע בסקר בנושא הנגשת המסמכים⁵².
2. **טפסים מקוונים:** על פי התשובות לסקר, ל-22 מ-23 גופי הממשל יש טפסים מקוונים באתרי המרשתת, גוף אחד - הנהלת בתי המשפט ציינה כי אין באתרי המרשתת שהיא מפעילה טפסים מקוונים. שישה (27%) מגופי ממשל אלה (רשות הטבע והגנים, משרד הפנים, משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, משרד הבריאות, משרד החינוך ורשות מקרקעי ישראל) הנגישו רק חלק מהטפסים המקוונים וממסמכי ההסבר להם; ומשרד אחד (המשרד לשירותי דת) לא ביצע הנגשה של טפסים מקוונים.
3. **הנגשות רכיבים ויזואליים וסרטונים עם דיבור:** על פי תשובות גופי הממשל לסקר, חמישה גופים (22%) לא ביצעו את ההנגשות האלה כנדרש - ארבעה מהם ציינו כי ביצעו אותן באופן חלקי (רכבת ישראל, המשרד לשירותי דת, משרד החינוך והנהלת בתי המשפט), ואחד (משרד התיירות) ציין בסקר כי לא ביצע הנגשות אלה.

אתרי מרשתת של גופי ממשל שעדיין לא הונגשו או שהונגשו באופן חלקי משקפים מציאות לפיה גופי ממשל רבים אינם מקיימים כנדרש את הוראות הדין שנקבעו בנושא ומקשים על אנשים עם מוגבלות ואף מונעים מהם לצרוך באמצעותם מידע ושירותי ממשל. יודגש כי הנגשה חלקית של אתרי מרשתת משמעה שיגשג רכיבים כמו למשל מסמכים, טפסים מקוונים וסרטונים שלא מוגשים. אתרים שהונגשו באופן חלקי בלבד אינם עומדים בדרישות הדין, ובמקרים כאלה לא רק שהשירות לציבור נפגע, אלא שהגופים עצמם עלולים להיות חשופים לתביעות בנושא.

בתשובותיהם למשרד מבקר המדינה מינואר ופברואר 2023 כתבו גופי הממשל הבהרות או ציינו פעולות שהם מבצעים כיום לקידום ההנגשה באתרי המרשתת שלהם: **המשרד לשירותי דת** מסר כי החל בתהליך התאמה של אתר המרשתת לדרישות הנגישות בהתאם להנחיית יועץ נגישות ולהערות הביקורת. **משרד התיירות** מסר כי הוא פועל להנגשת אתרי המרשתת שלו הפונים לציבור הישראלי, וכחלק מפעילות זו פנה לקבל הצעות מחיר מיועצי נגישות לצורך ביצוע "חקירה של כלל התכנים" שנמצאים באתרי המרשתת שלו. **משרד הפנים** מסר כי יחידת המחשוב פועלת להנגשת כל המסמכים הנמצאים באתר שלו. **משרד התחבורה והבטיחות בדרכים** מסר כי ליקויי הנגישות שהיו באתר המרשתת תוקנו. **רשות האכיפה והגבייה** מסרה כי מרבית הממצאים טופלו, וכי מסמכים לא נגישים הוסרו מאתר המרשתת ויוחזרו אליו לאחר שיונגשו. **משרד החינוך** מסר: "אנו עושים מאמצים לכך שהמסמכים המועלים לאתרים יהיו נגישים ונפעל לתיקון שאר המסמכים שאינם עומדים בדרישות, במקביל מתקיימות הדרכות

52 ראו להלן תשובות של משרד התיירות למשרד מבקר המדינה.



והנחיות לצוותים המקצועיים בנושא". בעניין טפסים מקוונים מסר משרד החינוך: "הפסקנו את הפיתוח של הטפסים המקוונים על התשתית הישנה ואנו בתהליך של העברתם לסביבת טפסים נגישה. במקביל הועברה הדרכה מקצועית בנושא לצוותי הפיתוח האחראים על בניית ופיתוח טפסים מקוונים". לעניין הסרטונים מסר משרד החינוך: "כל הסרטונים המועלים בשנתיים האחרונות לערוץ הרשמי של המשרד... עם כתוביות ואנו נמשיך לפעול לעדכון הסרטים שהועלו ללא כתוביות". **הנהלת בתי המשפט** מסרה כי תבצע בדיקה של המסמכים, של הטפסים המקוונים ושל הסרטונים שמפורסמים באתריה, ותבצע את התאמות הנגישות הנדרשות על פי הדין. **ועדת הבחירות המרכזית** מסרה כי החל מהבחירות לכנסת העשרים וארבע⁵³ מוגשים כלל המסמכים המועלים לאתר הוועדה. ועדת הבחירות המרכזית הוסיפה כי היא עוסקת בימים אלה במיפויים של מסמכים שפורסמו באתר המרשתת שלה קודם לכן, ומסמכים שיימצא כי אינם נגישים וקיימת חובה להנגישם יוסרו מהאתר או יוגשו בהתאם לתוכנית עבודה שתוכן. עוד נמסר בתשובת הוועדה כי היא פועלת להנגשת כלל הרכיבים שבאתרי המרשתת, ובמסגרת זו מתבצע סקר לבחינת הנגישות ולצורך תיקון ליקויים. **רשות מקרקעי ישראל** מסרה כי חלק ניכר מהמסמכים שבאתר המרשתת שלה מוגשים, וכי היא נמצאת בעיצומו של תהליך להנגשת כל המסמכים הרלוונטיים. **משרד החוץ** מסר כי יש מעט טפסים מקוונים שרלוונטיים לאזרח, וכי רובם נגישים ופותחו על תשתית האתר הממשלתי האחד. משרד החוץ הוסיף כי נושא הנגשת הטפסים ייבדק כדי לשפר את הנגישות. לגבי אתרי המרשתת של נציגויותיו מסר משרד החוץ כי הם אינם נגישים⁵⁴, וכי הוא מפתח תשתית נגישה במטרה להחליף אתרים אלה.

על גופי הממשל לפעול כדי להנגיש באופן שיטתי את כלל התכנים והשירותים לציבור שמפורסמים באתרי המרשתת שלהם. במסגרת זו יש להנגיש בין היתר כל מסמך שהוכן מאוקטובר 2017 והועלה לאתר המרשתת ואת כל הטפסים המקוונים שמשמשים לקבלת שירות. זאת ועוד על גופי הממשל להקפיד לספק מלל חלופי לפריטים ויזואליים וכן להכין כתוביות לסרטונים ולקטעי שמע שיש בהם דיבור.

ביצוע בדיקת נגישות תקופתית

תקנות הנגישות⁵⁵ קובעות כי גוף שחייב בביצוע התאמות נגישות נדרש לבצע בדיקה תקופתית לגבי עמידתם של אמצעי העזר ושירותי העזר בדרישות תקנות אלה, לרבות התאמות בשירותי המרשתת, וכן לגבי עמידתם של הנהלים, ההליכים והנהגים בשירות בדרישות התקנות. נקבע כי בדיקה זו תיעשה לפחות אחת לחמש שנים ממועד סיום הביצוע של התאמות הנגישות בשירות שנדרש לבצע לפי התקנות. תוצאות הבדיקה ואישור מורשה לנגישות השירות, לפי העניין, יהיו זמינים בכל עת לעיון הציבור אצל הגוף החייב בביצוע הבדיקה. על הגוף לתקן את הליקויים שנמצאו בה לא יאוחר משישה חודשים ממועד ביצוע הבדיקה.

נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות מסרה בתשובתה למשרד מבקר המדינה מינואר 2023 כי לפי סעיף 97 לתקנות הנגישות לשירות, גופי הממשל נדרשו לבצע את התאמות הנגישות

53 הבחירות לכנסת העשרים וארבע התקיימו בשנת 2021.

54 משרד החוץ ציין כי אתרי המרשתת בארץ פועלים על תשתית האתר הממשלתי האחד, ואילו אתרי הנציגויות שלו אינם פועלים על תשתית זו.

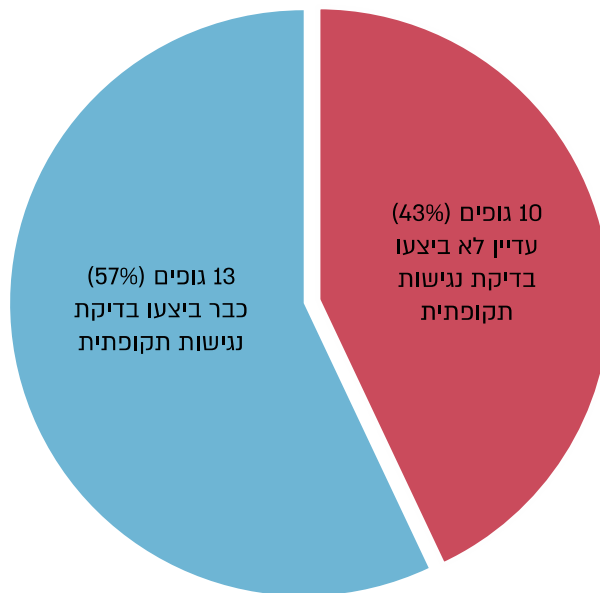
55 תקנה 28 לתקנות הנגישות.



בהליך הדרגתי שהיה אמור להסתיים עד 1.11.18 וציינה כי "זהו לעמדתנו מועד סיום ביצוע התאמות הנגישות". לכן הגופים הממשלתיים נדרשים לבצע את הבדיקה התקופתית עד נובמבר 2023.

כדי לבדוק את המודעות והיישום בקרב גופי הממשל לדרישה העולה מן התקנות לבצע בדיקת נגישות תקופתית של אתרי המרשתת הציבוריים שלהם, וכדי לקבל מידע על שיעור אתרי המרשתת שכבר בוצעה בהם הבדיקה, נשאלו הגופים שהשתתפו בסקר אם ביצעו בדיקה זו. להלן בתרשים הממצאים שעלו⁵⁶.

תרשים 8: דיווחי גופי הממשל על ביצוע בדיקת נגישות תקופתית באתר המרשתת הציבורי הראשי שלהם



על פי ממצאי סקר משרד מבקר המדינה.

56 הממצאים נוגעים לדיווח על ביצוע בדיקת נגישות באתר המרשתת הציבורי הראשי של כל גוף, ואינם נוגעים לאתרי משנה שהוא מפעיל.



כעולה מן התרשים, עשרה מ-23 גופי ממשל (43%) - משרד הרווחה והביטחון החברתי, רשות מקרקעי ישראל, משרד הבינוי והשיכון, המשרד לשירותי דת, רשות האכיפה והגבייה, משרד החקלאות ופיתוח הכפר, הנהלת בתי המשפט, משטרת ישראל, משרד החוץ וכן רשות המיסים, עדיין לא ביצעו בשנת 2022 את בדיקת הנגישות התקופתית. ארבעה מהם ציינו בסקר כי אתרי המרשתת שלהם היו מונגשים עוד לפני שנת 2018 - הנהלת בתי המשפט, משרד הבינוי והשיכון, רשות האכיפה והגבייה ורשות המיסים - משכך, היה מצופה מהם לבצע את בדיקת הנגישות התקופתית, כיוון שכבר חלפו חמש שנים ויותר ממועד הנגשת האתרים.

החובה לבצע בדיקות נגישות לאתר המרשתת מדי חמש שנים נקבעה בתקנות הנגישות. מענה הנגישות חייב להבטיח עמידה בכל דרישות הדין, לרבות ביצוע בדיקות נגישות. במצב הקיים, סטטוס ביצוע הבדיקות בכלל האתרים של גופי הממשל הוא חלקי. על ארבעת הגופים שכבר חלפו מעל חמש שנים ממועד הנגשת אתרי המרשתת שלהם, לבצע את בדיקת הנגישות בהקדם. ששת הגופים האחרים, שעדיין לא ביצעו את הבדיקה נדרשים לבצעה עד נובמבר 2023. יודגש כי החובה לבצע בדיקת נגישות תקופתית חלה גם על גופים שמבצעים בקרת נגישות לפני העלאת חומרים לאתר המרשתת. וכי הדרישה שמוטלת על גופי הממשל לבצע את בדיקת הנגישות באתרי המרשתת עד למועד האמור חלה גם במקרים שבהם אתרי המרשתת חדשים והחלו לפעול רק השנה.

במהלך ביצוע הביקורת וכן בתגובת מספר גופים מבוקרים לממצאי הביקורת⁵⁷ עלה כי בקרב גופים המשתמשים בתשתית של האתר הממשלתי האחד המופעל ומתוחזק כאמור על ידי מערך הדיגיטל, קיים לכאורה פער בתפיסת היקף האחריות להנגשת אתרי המרשתת שלהם. בעוד שמערך הדיגיטל הלאומי מגדיר את אחריותו להנגשה של רכיבים תשתיתיים אחידים בלבד (כגון יכולת להגדיל תצוגה), גופים ממשלתיים מסוימים רואים בביצוע בדיקת נגישות של האתר האחד על ידי מערך הדיגיטל כפעולה שמאיינת את החובה החלה עליהם לבצע בדיקת נגישות תקופתית עצמאית לאתר המרשתת שבניהולם ולהתייחס במסגרת זו לבדיקת נגישות של רכיבים שבאחריותם להנגיש. במצב דברים זה, אם גוף לא יבצע בדיקת נגישות תקופתית של אתר המרשתת שלו אלא יסתמך רק על כך שמערך הדיגיטל הלאומי בודק מדי תקופה את התשתית עליה פועל האתר, יהיו רכיבים שלא תבוצע לגביהם בדיקת נגישות תקופתית על ידי אף אחד מהגופים - מערך הדיגיטל או הגוף הממשלתי שמפעיל את האתר.

מומלץ כי מערך הדיגיטל הלאומי יבהיר לגופים הממשלתיים את חלוקת האחריות לעניין ההנגשה של אתרים שמשתמשים בתשתית האחודה בינו לבין גופים ממשלתיים אשר משתמשים בתשתית זו; וכי כל גוף יפעל בתחומי אחריותו להשלמת הפעולות הנדרשות בתחום ההנגשה לרבות ביצוע בדיקות נגישות תקופתיות כנדרש על פי התקנות.



57 משטרת ישראל, רשות המיסים והנהלת בתי המשפט.



בסקר שעשה משרד מבקר המדינה בקרב 23 גופי ממשל בשנת 2022, עלה כי יותר ממחצית (57%) מאתרי המרשתת של הגופים שהשתתפו בו אינם מונגשים באופן מלא, כנדרש על פי הדין. עקב כך קיימים באתרי המרשתת של גופי ממשל אלה תכנים ושירותים רבים שעדיין לא הונגשו. 43% מן הגופים ציינו כי לא ביצעו עדיין בדיקות נגישות של אתרי המרשתת שהם מפעילים, ונדרשים להשלימה לכל המאוחר עד לנובמבר 2023.

על גופי הממשל לפעול להנגיש לאנשים עם מוגבלות את כלל התכנים והשירותים שהם מספקים לציבור באתרי המרשתת שלהם, כדי לאפשר להם להשתמש באתרים אלה באופן עצמאי ומכבד. מומלץ כי נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות תמשיך לפעול באמצעות הדרכות ובקורות כדי להטמיע בקרב העובדים בגופי הממשל את דרישות ההנגשה. עוד מומלץ כי מערך הדיגיטל הלאומי יקדם כלים דיגיטליים לשם שיפור הבקורות בתחום ההנגשה במרשתת.

נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות כתבה בתשובתה למשרד מבקר המדינה כי תמשיך לפעול במגוון האפיקים שבהם היא פועלת כיום, דוגמת פרסום מאמרים ומדריכים באתר המרשתת שלה; קיום הדרכות והרצאות בתחום לאנשי מקצוע, נותני שירותים ומקבלי שירות; שיתוף פעולה עם מכון התקנים; וכן ביצוע פיקוח ואכיפה בתחום הנגישות.

ממצאי בדיקות נגישות שביצע משרד מבקר המדינה באתרי מרשתת של 14 גופי ממשל

נוסף על הסקר שבו דיווחו גופי ממשל על פעולות הנגשה שביצעו באתרי המרשתת שלהם, ביצע משרד מבקר המדינה באוגוסט 2022⁵⁸ בדיקות נגישות ב-15 אתרי מרשתת שמפעילים 14 גופים שמספקים מידע ושירותים לציבור: המוסד לביטוח הלאומי, המשרד לשירותי דת, הנהלת בתי המשפט⁵⁹ (נבדקו אתר נט המשפט⁶⁰ ואתר בית המשפט העליון)⁶¹, ועדת הבחירות המרכזית, כנסת ישראל, משרתת ישראל, משרד הביטחון - אגף שיקום נכים, משרד הבריאות - אתר כל הבריאות, משרד הפנים, צה"ל - אתר יחידת מיטב, רשות האוכלוסין וההגירה, רשות האכיפה והגבייה, רשות הטבע והגנים ושירות התעסוקה.

- 58 הבדיקות נעשו באמצעות חברה חיצונית שעוסקת בבדיקה ובייעוץ בנושא הנגשת מידע ושירותים במרשתת.
- 59 הנהלת בתי המשפט מרכזת את פעילותה של המעטפת האדמיניסטרטיבית של הרשות השופטת. היא מסייעת לדרג השיפוט והמינהלי בבתי המשפט ברחבי הארץ ותומכת בו.
- 60 מערכת נט המשפט היא מערכת של הנהלת בתי המשפט, ומטרתה לאפשר לנהל תיקים אלקטרוניים ותהליכים הקשורים לעבודת בתי המשפט. המערכת משרתת דרגים שיפוטיים ומזכירותיים וכן את קהל עורכי הדין, בעלי העניין והציבור הרחב.
- 61 כיוון שנבדקה הנגישות של שני האתרים ששייכים להנהלת בתי המשפט, הן האתר הכללי נט המשפט והן האתר הפרטני של בית המשפט העליון, נחשבו לעניין הניתוח של הממצאים שני אתרים של גוף אחד. לפיכך מדובר בבדיקת 15 אתרי מרשתת של 14 גופי ממשל.



בכל אחד מ-15 אתרי המרשתת נבדק אם קיימת הנגשה של 11 היבטים או רכיבים (להלן רכיבים) לאנשים עם מוגבלויות שונות⁶². בלוח שלהלן פירוט הרכיבים שנבדקו, המקור בתקנות לדרישת הנגישות והסבר תמציתי של עיקרי החובה המבוססות על התקן.

לוח 2: רכיבי הנגישות שנבדקו באתרי המרשתת הממשלתיים והסבר על ההנגשה הנדרשת⁶³

הסבר על ההנגשה הנדרשת	תקנות הנגישות שמכוחן נובעות דרישות ההנגשה ⁶⁴	הרכיב שנבדק (הרכיב או היבט הנגישות שנבדק)	המספר הסידורי של הרכיב שנבדק
חלה חובה להנגיש כל מסמך שהוכן והועלה לאתר מרשתת או ליישום של חייב בביצוע התאמות נגישות מיום 26 באוקטובר 2017 ⁶⁵	35א(ג)(1)	נגישות של מסמכים (בוצעה דגימה ובדיקת נגישות של שני מסמכי pdf בכל אתר)	1
יש לוודא כי בהגדלת הטקסט או המסך ל-200% לא תשובש התצוגה של המידע	תקנה 35א(א)	אפשרויות הגדלת תצוגה	2
בקטעים עם דיבור, למשל סרטונים, יהיו כתוביות	תקנה 35ד(ב)(1)	קיום כתוביות לסרטונים	3
חובה להנגיש טפסים שנועדו למילוי במחשב ומשמשים לקבלת שירות. כמו כן חלה חובה להנגיש מסמכי הסבר על השירות (דפי שירות) שהועלו לאתר מיום 26 באוקטובר 2015 ונלווים לטפסים	תקנה 35א(ג)2	נגישות טופס מקוון (בוצעה דגימה ובדיקת נגישות של טופס מקוון אחד)	4

62 בדוח זה, כאשר נכתב "רכיב" הכוונה היא למסמך, טופס, מיצג חזותי (כגון תמונה או תרשים) ועוד. נבדק אם הרכיב הוגש לאנשים עם מוגבלויות שונות. "היבט" הנוגע להנגשה הוא למשל ניגודיות או יכולת להגדיל תצוגה. רכיב יכול להימצא לא נגיש בגלל שהיבט אחד או יותר בו לא הונגשו. היבטים של נגישות נבדקו לא רק בקשר לרכיבים כגון מסמכים וטפסים אלא גם בקשר למסכים שבאתר המרשתת - למשל מסך הבית של האתר - האם הניגודיות היא ברמה הנדרשת, האם אפשר להגדיל תצוגה במסך ובמקרים שבהם מופיעה תנועה על המסך - האם יש יכולת לעצור או להסתיר אותה.

63 כאמור, באתרי מרשתת ממשלתיים שמנוהלים על תשתית של האתר הממשלתי האחד (gov.il) חלק מרכיבי ההנגשה מסופקים על ידי מערך הדיגיטל הלאומי שמנהל תשתית זו, וחלקם באחריות גופי הממשל שמפעילים את האתר הספציפי על אותה תשתית.

64 בתקנות הנגישות ניתן למצוא התייחסות מילולית לחלק מן הרכיבים המופיעים בטבלה, למשל החובה להנגיש מסמכים וטפסים. ישנם רכיבים אחרים שמופיעים בטבלה ונובעים מכוח התקנות וניתן למצוא את ההתייחסות אליהם בתקן הישראלי, הנזכר בתקנות שהוא כלי שבו ביטוי ופירוש מעשי לדרישות הנגישות. בהתאם לכך, למשל, הדרישה להוסיף מלל חלופי או הדרישה לניגודיות עולות מכוחן של התקנות הדורשות שמסמכים וטפסים יהיו נגישים. בתקן הישראלי יש ביטוי מעשי לדרישות אלה, ובו ניתן למצוא התייחסות לצורך להוסיף מלל חלופי לאלמנטים ויזואליים המוצגים, למשל, במסמך כדי שיהיה נגיש. התקן מפרט גם סטנדרטים נדרשים של הנגשה, למשל הרמה של הניגודיות הנדרשת.

65 הנגישות של המסמך תהיה לפי הוראות התקן, "וכל עוד אין תקן בעניין, התאמות הנגישות במסמך ייעשו בהתאם לאפשרויות הנגישות הסבירות שניתנו לביצוע במסגרת התוכנה שבה נוצר או נערך המסמך". מדובר במסמכים באתר למעט אלה שנמצאים באזור האישי - אזור לביצוע פעולות על ידי המשתמש.



הסבר על ההנגשה הנדרשת	תקנות הנגישות שמכוחן נובעות דרישות ההנגשה ⁶⁴	הרכיב שנבדק (הרכיב או היבט הנגישות שנבדק)	המספר הסידורי של הרכיב שנבדק
נדרש שלתמונות ולא למנטים ויזואליים יינתן תיאור במלל	תקנה 35א(א)	קיום מלל חלופי	5
יש לאפשר ביצוע של כל הפעולות באתר באמצעות מקלדת בלבד, ללא צורך להשתמש בעכבר		אפשרות גלישת מקלדת	6
נדרש שהמלל והמספרים יוצגו על פני הרקע כך שיהיה קל להבחין בהם, כדי להקל על הקריאה		ניגודיות	7
במקרה שקיימת תנועה במסך (לרבות הבהובים), יש לספק למשתמש אפשרות לעצור את התנועה (למשל להסתיר מידע המתעדכן באופן דינמי ו"רץ" על המסך)		אפשרות עצירת תנועה על המסך	8
(1) קיומה של הצהרת נגישות באתר המרשתת (2) מיקום ההצהרה במקום בולט (3) קיומם של תכנים ספציפיים שיש לכלול בהצהרה (כגון פרטי קשר של רכז הנגישות)	תקנה 35 תקנה 35ג	הצהרת נגישות	9, 10, 11

על פי תקנות הנגישות והתקן הישראלי, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

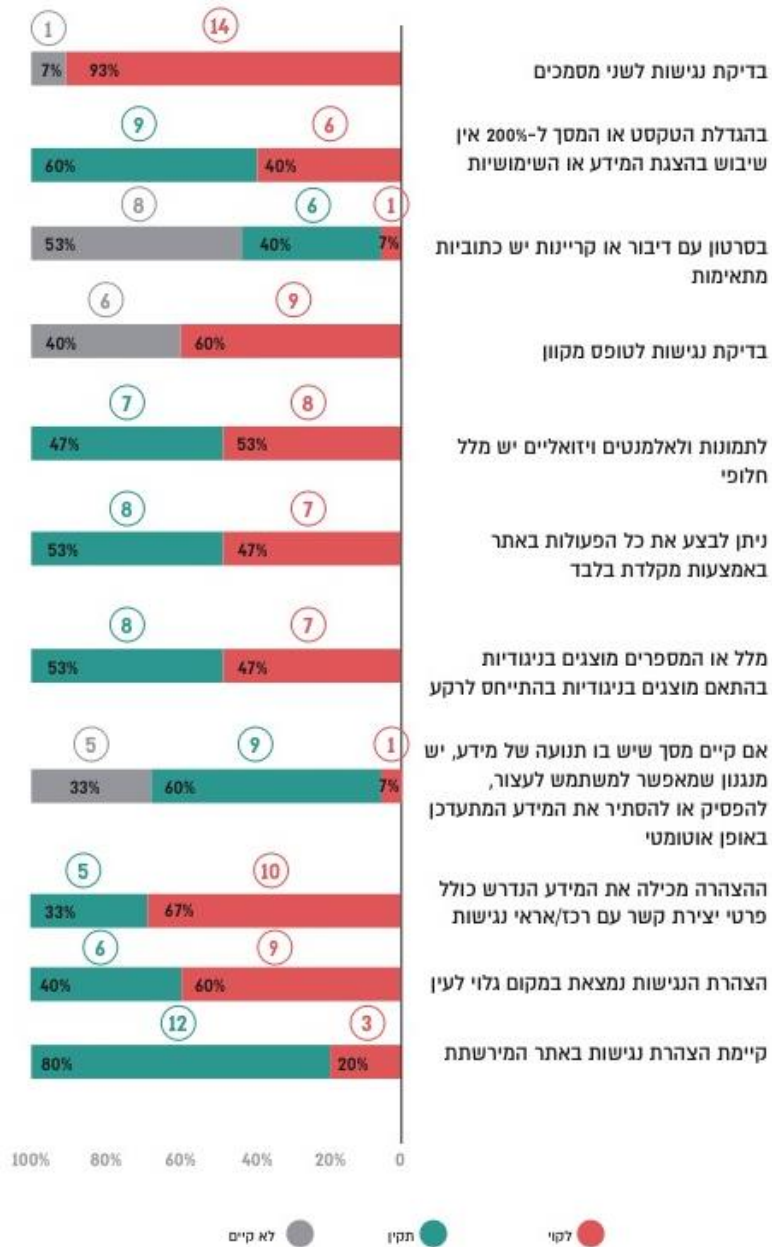
יש מאתרי המרשתת שנבדקו הפועלים במסגרת האתר הממשלתי האחד (gov.il), שאת התשתית שלו מספק מערך הדיגיטל הלאומי. תשתית זו מספקת הנגשה בהיבטים של ניגודיות, הגדלת התצוגה, אפשרות להכנסת מלל חלופי, אפשרות גלישת מקלדת ואפשרות עצירת תנועה (אם קיימת על המסך). בנוגע לכל אתר מרשתת בדק משרד מבקר המדינה את כל רכיבי הנגישות המוצגים בלוח, בין שמדובר באתר מרשתת שפועל על תשתית האתר הממשלתי האחד, ובין שהוא פועל בנפרד ממנה. זאת כדי לאתר בבדיקה ליקויים שקשורים גם לתשתית האמורה.

בתרשים 9 שלהלן מפורטות תוצאות בדיקת 11 רכיבי הנגישות ב-15 אתרי המרשתת של הגופים הממשלתיים שנבדקו⁶⁶.

66. בניתוח נתוני הבדיקה נלקחו בחשבון ממצאים שעלו מבדיקת עמוד הבית בכל אחד מאתרי מרשתת שנבדקו, וכן ממצאים שעלו מבדיקת טופס מקוון, שני מסמכים, סרטונים ורכיבים ויזואליים שבאתר. יצוין כי בבדיקה של אתר מרשתת נכללו גם עמודים נוספים, שלא נכללו בניתוח הממצאים ומה שנמצא בבדיקה שלהם הועבר גם הוא במהלך הביקורת לכל אחד מהגופים כדי ליידע אותם בדבר כלל הליקויים שעלו, וכדי שהם יוכלו לתקן את מה שנדרש. עוד יצוין כי בבדיקת נגישות של שני מסמכים באתר מרשתת, אם נמצא כי לפחות אחד מהם אינו נגיש, נרשמה התוצאה "לא תקין" בקשר לרכיב זה.



תרשים 9: תוצאות בדיקת רכיבי הנגישות ב-15 אתרי המרשתת של גופי הממשל שנבדקו



מספר האתרים שבהם נמצא הרכיב שנבדק - תקין, לקוי או לא קיים נרשם מעל העמודה בה השיעורים

"לא קיים" - רכיב מסוג זה לא נמצא באתר.



בבדיקת משרד מבקר המדינה לגבי 15 אתרי המרשתת נמצאו רכיבים⁶⁷ שלא הוגשו לאנשים עם מוגבלות כנדרש על פי התקנות והתקן, להלן עיקרי הממצאים:

1. מבין 11 רכיבים שנבדקו, לא נמצא אף רכיב שתוצאות הבדיקה העלו כי הוא תקין (נגיש) בכל אחד מ-15 אתרי המרשתת שנבדקו.
2. בשבעה מבין 11 רכיבים שנבדקו (64%) נמצאו ליקויי הנגשה בכמחצית ומעלה מהאתרים שנבדקו.
3. בכל האתרים שנבדקו והיה בהם מסמך pdf נמצא לפחות מסמך אחד כזה שאינו נגיש⁶⁸. ללא הנגשה של מסמך לאנשים עם מוגבלויות שונות, הם לא יוכלו לקבל את המידע⁶⁹. כך למשל, ללא הנגשת המסמך לתוכנת קורא מסך הוא לא יהיה נגיש לאנשים עיוורים וכבדי ראייה.
4. בשבעה מתוך 15 אתרי מרשתת שנבדקו (47%), נמצאו פריטים ברמה לא מספקת של ניגודיות בצבעים של מלל או מספרים ביחס לצבעי הרקע שעליו הוצגו, והדבר מקשה על אנשים עם מוגבלות בראייה; בשיעור זהה של אתרי מרשתת נמצאו אזורים במסכים בהם לא ניתנה אפשרות לבצע את כל הפעולות באמצעות מקלדת בלבד - הנגשה חיונית עבור משתמשים עם מוגבלות בידיים.
5. בתשעה אתרים, כ-60% מן האתרים שנבדקו, נמצאו ליקויי נגישות בטופס המקוון שנדגם ונבדק.
6. בשמונה אתרים, כמחצית מן האתרים שנבדקו נמצאו אלמנטים ויזואליים שלא ניתן להם תיאור במלל ועל כן לא היו נגישים לאנשים עם מוגבלות ראייה.

כמו כן, נמצאו ליקויים הנוגעים להצהרת הנגישות ברוב אתרי המרשתת שנבדקו. להלן הפירוט:

1. בשלושה מבין 15 אתרי המרשתת שנבדקו (20%)⁷⁰ לא נמצאו מידע על הנגישות בהם או קישורים למידע בנושא. באתרי מרשתת של ארבעה גופים נוספים⁷¹, שמפעילים

67 הרכיבים הם הקטגוריות (למשל, מסמכים, טפסים ועוד) בכל רכיב נבדקה הנגישות של פריט או פריטים (טופס מקוון אחד, שני מסמכים וכדומה).

68 מסמך נגיש הוא מסמך שכל המידע בו נגיש לקורא מסך, המידע בו מוצג בסדר נכון מבחינת הקריאה ונגיש גם למי שמנווט באמצעות מקלדת בלבד והדף עומד בהוראות הנגישות לעניין תוכן ועיצוב כמו למשל רמת הניגודיות.

69 כאמור, לצורך בדיקת נגישות מסמכים באתרי המרשתת נבדקו 2 מסמכים בפורמט PDF.

70 הנהלת בתי המשפט אתר בית המשפט העליון, אתר "כל הבריאות" שמפעיל משרד הבריאות ואתר של יחידת מיטב של צה"ל.

71 מדובר בגופים הבאים: המשרד לשירותי דת, ועדת הבחירות המרכזית, משרד הפנים ורשות האוכלוסין וההגירה. הבדיקה בוצעה כאמור באוגוסט 2022 והיא משקפת את המצב נכון לאותו מועד.



את אתרי המרשתת שלהם על תשתית האתר הממשלתי האחד⁷², לא פרסמו הגופים מידע בנושא נגישות האתרים בכל הנוגע לרכיבי ההנגשה שאינם מסופקים על ידי התשתית האבודה ובמסכים של האתרים היה רק קישור להצהרת הנגישות שמפרסם מערך הדיגיטל הלאומי, שנוגעת לנגישות התשתית של האתר האחד⁷³.

2. באתרי המרשתת של 60% מן הגופים (9 מבין 15) לא נמצאה הצהרת הנגישות במקום גלוי לעין.

3. באתרי המרשתת של 67% מן הגופים (10 מבין 15) לא פרסם הגוף באתר המרשתת שלו את כל פרטי המידע הנדרשים על פי התקנות, כגון התאמות הנגישות שבוצעו על ידי הגוף המפעיל את אתר המרשתת.

להלן בתרשים שיעור הרכיבים התקינים והלקויים מבחינת נגישות בכל אחד מ-15 אתרי המרשתת שבהם בוצעה הבדיקה, לפי גופי ממשל.

72 מערך הדיגיטל מפעיל את האתר הממשלתי האחד אשר משמש כתשתית להפעלת אתרי המרשתת של רוב גופי הממשל (85%). בתשתית האתר האחד הוטמעו דרישות נגישות כך שגוף ממשל שמשתמש בה יכול להתבסס עליהן (כגון ניגודיות, אפשרות חיבור לאתר באמצעות תוכנת קורא מסך ועוד). עם זאת, ישנן התאמות נגישות שגוף הממשל נדרש לספק בעצמו כדי שאתר המרשתת שלו יעמוד בדרישות הנגישות על פי הדין, כגון הנגשת מסמכים, הוספת כתוביות לסרטונים להנגשת הדיבור בהם ועוד.

73 בתחתית עמוד הבית של כל אתר מרשתת של גוף ממשל המשתמש בתשתית האתר הממשלתי האחד ניתן למצוא קישור שכותרתו "נגישות", ולחיצה עליו מפנה להצהרת הנגישות שמפרסם מערך הדיגיטל. להלן הקישור <https://www.gov.il/he/Departments/General/accessibility-statement>



תרשים 10: שיעור הרכיבים התקינים והלקויים בהנגשה בכל אחד מה-15 אתרי המרשתת



על פי ממצאי בדיקות משרד מבקר המדינה. סכומי השיעורים המוצגים בתרשימים לא תמיד מסתכמים בדיוק ב-100% משום שהשיעורים עוגלו.



מהתרשים עולה כי בלמעלה ממחצית האתרים, 8 מתוך 15 (53%) אתרי המרשתת שנבדקו, נמצאו ליקויי נגישות בפריטים⁷⁴ שנבדקו וזאת במעל 40% מהרכיבים שנכללו בבדיקה. המשרד לשירותי דת, משרד הביטחון אגף שיקום נכים, משטרת ישראל, הנהלת בתי המשפט אתר נט המשפט ואתר בית המשפט העליון, רשות הטבע והגנים, צה"ל אתר יחידת מיטב, משרד הבריאות אתר כל הבריאות. בנסיבות שבהן יש פריטים שאינם נגישים באתר מרשתת של גוף ממשל נפגעת היכולת של אנשים עם מוגבלות לקבל שירות ומידע במרחב הדיגיטלי באופן עצמאי וכשאר הציבור.

על כל אחד מהגופים שאתרי המרשתת שלהם נבדקו לפעול לתיקון ליקויי הנגישות שנמצאו⁷⁵. מוצע כי נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, כמי שאמונה על קידום הנגשת מידע ושירותים לציבור, תקיים תוכנית מעקב עיתית כדי להבטיח קיום מלא של דרישות הדין בנוגע להנגשת אתרי מרשתת לאנשים עם מוגבלויות על ידי גופי הממשל. כמו כן מוצע כי הנציבות תעביר דוחות סטטוס אחת לתקופה לכלל גופי הממשל.

נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות מסרה בתשובתה כי היא מבצעת מעקב ובכונתה להמשיך לעשות כן. עוד היא כתבה כי היא "שוקלת בחיוב לייצר פורמט של דו"חות סטטוס תקופתיים אשר יועברו לגופי הממשל".

בתשובותיהם למשרד מבקר המדינה מינואר ופברואר 2023 מסרו גופי הממשל כדלהלן: **המוסד לביטוח הלאומי** מסר כי הוא מייחד מאמצים רבים להנגשת השירותים הדיגיטליים והשירותים בכלל לאנשים עם מוגבלויות ולאנשים שאינם משתמשים במדיה דיגיטלית, וכי מייד עם קבלת ממצאי הבדיקה שעשה משרד מבקר המדינה הוא תיקן את הליקויים שעלו בה (בתשובה פורט לגבי התיקונים שנעשו). **המשרד לשירותי דת** מסר כי החל בתהליך להתאמת אתר המרשתת לדרישות הנגישות בהתאם להנחיית יועץ נגישות ולהערות הביקורת. **הנהלת בתי המשפט** מסרה כי ממצאי דוח הביקורת יועברו לספק חיצוני לביצוע בחינה. לגבי אתר המרשתת של בית המשפט העליון מסרה הנהלת בתי המשפט כי בשנת 2023 היא תבצע התקשרות עם ספק חיצוני לשם ביצוע בדיקת נגישות של אתר בית המשפט העליון ותפעל לביצוע התאמות נגישות בהתאם לממצאים שיעלו מהבדיקה ובהתאם לממצאים שהוצגו בדוח זה. **ועדת הבחירות המרכזית** מסרה כי היא מפרסמת בתקופת בחירות מאות מסמכים, וכי מסמכים שיתברר שאינם מוגשים יונגשו או יוסרו מאתר הוועדה. ועדת הבחירות המרכזית הוסיפה כי הוקם צוות ייעודי בוועדה שיבדוק את הנגשת כלל המסמכים ויעדכנם אם הדבר נדרש. לדברי הוועדה, החל מהבחירות לכנסת העשרים וחמש אתר הוועדה מנוהל על גבי פלטפורמת האתר הממשלתי האחד וכי עבר ביקורת על ידי יועץ נגישות לפני עלייתו לאוויר, וכי באתר יש קישור להצהרת נגישות שפרסמה⁷⁶. **כנסת ישראל** מסרה כי היא רואה ערך עליון בהנגשת כלל הפעילות

74 "פריט" לעניין בדיקה זו נכלל בתוך "רכיב" - רכיב מייצג קטגוריה שנבדקה, למשל "מסמכים", ובתוך קטגוריה (רכיב) זו למשל, בדק משרד מבקר המדינה את נגישותם של שני פריטים - שני מסמכים, מבין כלל המסמכים באתר המרשתת של הגוף.

75 לכל אחד מן הגופים שנבדקו הועבר נספח ובו המידע המפורט לגבי הפריטים שנבדקו באתר מרשתת שהוא מפעיל ואשר נבדק על ידי משרד מבקר המדינה והליקויים שנמצאו.

76 באוגוסט 2022, מועד ביצוע בדיקות הנגישות באתרי המרשתת על ידי משרד מבקר המדינה, לא נמצא באתר המרשתת של הוועדה קישור להצהרת נגישות שפרסמה. בעקבות תשובת הוועדה למשרד מבקר המדינה ביצע משרד מבקר המדינה בדיקה נוספת באתר המרשתת של הוועדה ומצא כי באוקטובר 2022 נוסף באתר קישור המוביל להצהרת נגישות שבה פרסמה הוועדה מידע מטעמה בנושא הנגשה.



המתקיימת בה ופועלת בשנים האחרונות לקידומה של מטרה זו, תוך השקעת משאבים ניכרים, ובכלל זה התקנת אמצעי הנגשה, עריכת כנסים בין-לאומיים בתחום וביצוע הדרכות לבעלי תפקידים. כנסת ישראל הוסיפה כי היא פועלת לנקיטת אמצעי הנגשה אף מעבר לנדרש בהתאם להוראות הדין, ובפרט בכל הנוגע להנגשת המידע והשירותים המוצגים באתר הכנסת לציבור הרחב. בצד זאת, "מודה הכנסת על הפניית תשומת הלב למספר היבטים באתר אשר נדרש לתקנם. עם קבלת מכתבכם פעלה הכנסת לתיקון אי ההתאמות שהוצגו בו ובכוונתה להוסיף ולפעול גם בעתיד כך שהשירותים הניתנים באתר האינטרנט של הכנסת יוסיפו להיות נגישים אף מעבר לדרישות הדין". **משטרת ישראל** מסרה בנוגע לממצאים על ליקויים שנוגעים לרכיבים שהנגשתם נמצאת באחריות מערך הדיגיטל הלאומי המספק לה את התשתית להפעלת האתר, כי היא העבירה את הממצאים לבדיקתו. לגבי שני מסמכים שנמצאו לא נגישים נכתב בתשובה כי אחד מהם הונגש, והשני יפורסם באופן מוגש בפברואר 2023. **משרד הביטחון - אגף שיקום נכים** מסר כי בימים אלה אגף השיקום ואגף תקשוב פועלים להקמת אתר מרשתת חדש לאגף השיקום אשר צפוי לעלות לאוויר במהלך שנת 2023, וכי תכנים חדשים יועלו לאתר רק לאחר אישור של יועצת הנגישות. מן התשובה עלה כי בתשתית אתר המרשתת שנבדק היו כמה בעיות נגישות מובנות, ואילו באתר המרשתת החדש תהיה תשתית חדשה שאמורה לתת מענה לכך. **משרד הבריאות** מסר בנוגע לממצאים שעלו באתר המרשתת "כל הבריאות", כי הוא נמצא לקראת סיום תהליך החלפתו של אתר זה באתר חדש, וכי הוא יהיה מוגש על פי כל הדרישות; ההערכה היא שהאתר החדש יעלה לאוויר ברבעון הראשון של שנת 2023. **משרד הפנים** מסר כי הוא פועל מאמצע אוגוסט 2022 להנגשת מסמכי ה-PDF שנמצא שאינם נגישים, וכי כל הליקויים תוקנו. נוסף על כך הנחה המשרד את כלל עובדי המשרד להנגיש כל מסמך שעולה למרשתת, ולדבריו "נכון להיום כל מסמך שעולה למרשתת מוגש". **צה"ל - אתר יחידת מיטב**, מסר כי עם עליית אתר מתגייסים המחודש יבוצע עדכון גם בנושא הנגישות ויבוצעו תיקונים. הדבר מתוכנן להתבצע במהלך שנת 2023. **רשות האוכלוסין וההגירה** מסרה כי היא שמה לה למטרה להנגיש את כלל שירותיה לאנשים עם מוגבלות, וכי היא משקיעה מאמצים רבים לתיקון ליקויים; הרשות נמצאת בעיצומו של הליך לבחירת "מורשה נגישות, אשר ילווה את הרשות בהסדרת הנושא. בין מטלותיו הראשונות יהיה המורשה אמון לבחון את הסוגיות המועלות בדוח המבקר ולתקן את הליקויים, ככל שישנם"; לגבי הנגשת מסמכים כתבה הרשות כי היא נמצאת במהלך כתיבת נוהל "המסדיר את התנאים הנדרשים לכתיבה והעלאת מסמכים מוגשים בטרם עלייתם לאתר הרשות". הרשות בחנה את ממצאי הביקורת בנוגע לאתר המרשתת שלה וציינה וכי תטפל ברכיבים שנדרש לתקן. **רשות האכיפה והגבייה** העבירה את ממצאי הביקורת הנוגעים לרכיבים שמונגשים על ידי התשתית שמספק מערך הדיגיטל הלאומי לבדיקת מערך הדיגיטל. לגבי רכיבים שנמצאו בהם היבטים לקויים בבדיקה ואשר הנגשתם נעשית באמצעות רשות האכיפה והגבייה, ציינה הרשות כי הדבר נמצא בטיפול לצורך תיקון. **שירות התעסוקה** מסר כי בספטמבר 2022 (כאמור בבדיקת משרד מבקר המדינה נעשתה באוגוסט אותה שנה) העלה לאתר המרשתת שלו רכיב נגישות חדש. עוד הוא מסר כי יבצע בדיקה לגבי הליקויים שהציג לפניו משרד מבקר המדינה כדי לטפל בליקויים שעדיין קיימים. שירות התעסוקה הוסיף כי בסוף שנת 2021 הסתיים מיפוי פנימי שערך בנוגע להנגשת המסמכים והפרסומים באתר, אולם בשל אילוצי תקציב לא היה אפשרי לבצע את התיקונים הנדרשים. באוגוסט 2022 החל שירות התעסוקה לבצע הנגשה על בסיס תקצוב פנימי של חלק מהמסמכים במסגרת "תיעדוף שנקבע לאור העדר התקציב... בכל מקרה, מסמכים חדשים אשר מועלים כיום לאתר עוברים הנגשה".



נגישות של דפי שירות

באתרי מרשתת של גופי ממשל קיימים דפי שירות. דף שירות הוא דף מקדים המוצג למשתמש, לפני המעבר לשירות עצמו, והוא כולל הסבר על מהות השירות, פירוט המסמכים או התנאים הנדרשים לשם ביצוע השירות וכיו"ב. דף השירות כולל הפניה למעבר המשתמש לשירות עצמו, על ידי לחיצה על הרכיב "כפתור פעולה" ומעבר לשירות המבוקש או על ידי קישור (Link) לשירות, שמשמש לאותו צורך. דפי השירות נערכים על ידי מערך הדיגיטל הלאומי ולא על ידי גופי הממשל שמשמשים בתשתית האתר הממשלתי האחד, כדי להבטיח אחידות בסגנון.

משרד מבקר המדינה, באמצעות יועץ חיצוני, בדק את הנגישות של 16 דפי השירות שהיו הנצפים ביותר על ידי הציבור בשבוע מסוים ביוני 2022⁷⁷. נבדקו הנגישות של דף השירות וכן הנגישות בתהליך המעבר מדף השירות דרך מסכים או קישורים אל המסך או הטופס שבו נדרש המשתמש להקליד את פרטיו לצורך קבלת השירות, כולל הנגישות של אותו מסך או טופס. בלוח שלהלן מפורטים דפי השירות שנגישותם נבדקה ושיעור הצפיות השנתי בהם בשנת 2022:

לוח 3: דפי השירות בגופים הממשלתיים שנגישותם נבדקה ושיעור הצפיות השנתי בהם, 2022

מספר הצפיות בדף השירות בשנת 2022	כתובת דף השירות	שם השירות	המשרד
1,755,256	https://www.gov.il/he/service/and_registration_extract	הפקת נסח טאבו מפנקסי המקרקעין	משרד המשפטים, הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין
1,200,849	https://www.gov.il/he/service/police_fine_payment	תשלום קנסות תעבורה	משרתת ישראל
1,209,668	https://www.gov.il/he/service/request-entry-to-israel-covid19	הצהרת נוסע נכנס לישראל לפני טיסה (לתקופת הקורונה)	משרד הבריאות
3,537,263	https://www.gov.il/he/service/car_licence_renewal	חידוש רישיון רכב	משרד התחבורה והבטיחות בדרכים
1,699,859	https://www.gov.il/he/service/disability_parking_badge	תג חניה לנכה	משרד התחבורה והבטיחות בדרכים
1,708,586	https://www.gov.il/he/service/apply_for_new_driver_drivers_license	הוצאת רישיון נהיגה	משרד התחבורה והבטיחות בדרכים
1,182,652	https://www.gov.il/he/service/driving_license_renewal	חידוש רישיון נהיגה	משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

⁷⁷ מדובר ב-16 מבין 20 דפי השירות שהיו הנצפים ביותר על ידי הציבור בשבוע מסוים ביוני 2022. ארבעה דפי שירות נוספים לא נבדקו כיוון שלא ניתן היה לבדוקם בלי להזין פרטי זיהוי בשלב הראשון של התהליך.



מספר הצפיות בדף השירות בשנת 2022	כתובת דף השירות	שם השירות	המשרד
868,515	https://www.gov.il/he/service/ownership-vehicles-transfer	העברת בעלות לכלי רכב	משרד התחבורה והבטיחות בדרכים
3,492,734	https://www.gov.il/he/service/application-for-biometric-passport2	בקשה לדרכון	רשות האוכלוסין וההגירה
1,097,360	https://www.gov.il/he/service/biometric-smart-id-request	בקשה לתעודת זהות	רשות האוכלוסין וההגירה
2,487,018	https://www.gov.il/he/service/itc-qmishurim	מידע על אישורי ניכוי מס במקור וניהול ספרים	רשות המיסים בישראל
731,995	https://www.gov.il/he/service/check-status-for-job-grant	בירור מצב טיפול בבקשה למענק עבודה	רשות המיסים בישראל
1,422,027	https://www.gov.il/he/service/submitting-an-online-claim-for-job-grant	הגשת בקשה למענק עבודה	רשות המיסים בישראל
1,888,637	https://www.gov.il/he/service/tax-coordination-online	עריכת תיאום מס באינטרנט	רשות המיסים בישראל
841,810	https://www.gov.il/he/service/real-estate-information	מידע בנושא נדל"ן	רשות המיסים בישראל
867,965	https://www.gov.il/he/service/my-ramitech	רמ"י שלי (מידע מרשות מקרקעי ישראל)	רשות מקרקעי ישראל

על פי נתוני מערך הדיגיטל הלאומי, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

מבדיקת 16 דפי השירות של הגופים עלו הממצאים האלה:

1. בכל אחד מ-16 דפי השירות הממשלתיים שנבדקו, אשר מספקים מידע למשתמש על שירות דיגיטלי באתרים ולעיתים אף קישורים לטפסים מקוונים לצורך ביצוע פעולות לקבלת השירות, נמצאו לפחות שני פריטים שלא הוגשו כנדרש על פי הדין. בכך, נפגעת הגישה של אנשים עם מוגבלות למלוא המידע והשירותים שבאתרי המרשתת הממשלתיים⁷⁸. הליקוי מתעצם נוכח העובדה שמדובר ב-16 מתוך 20 דפי

⁷⁸ מספר הרכיבים הלקויים בדף שירות היה בטווח שבין שניים לשישה.



השירות הנצפים ביותר על ידי הציבור, דבר שמצביע על החיוניות שלהם עבור המשתמשים.

2. בכל אחד מ-16 דפי השירות שנבדקו נמצא לפחות פריט אחד⁷⁹ שלא הוגש לתוכנת הקראת מסך אשר נדרשת כדי להגיש מידע לאנשים עיוורים וכבדי ראייה, זאת שלא בהתאם לתקנות הנגישות. אי-הנגשה כאמור של פריט בדף שירות אשר משמש למעבר לטופס המקוון או אי-הנגשה של פריט בטופס המקוון עצמו פוגעת ביכולתם של משתמשים עם מוגבלות לצרוך את השירות בדרך מקוונת.

להלן ארבע דוגמאות לליקויי נגישות שנמצאו בדפי השירות שנבדקו:

א. נמצאו מקרים שבהם הוצג למשתמש "שדה" להקלדת נתונים, אולם לא הוקראה לו ה"כותרת" שבנוגע אליה הוצג ה"שדה". במקרה כזה המשתמש לא יכול לדעת איזה סוג של נתונים הוא מתבקש להקליד, ומכאן נפגעת יכולתו להשתמש בטופס המקוון. להלן דוגמה בתמונה 1.

תמונה 1: צילום מסך שבו כותרת השדות למילוי פרטים לא הוגשה לתוכנת קורא מסך

The screenshot shows a form with three dropdown menus for date selection. The labels are 'שנה' (Year), 'חודש' (Month), and 'יום' (Day). Above the 'שנה' dropdown is a red arrow pointing to the label 'תאריך לידה *' (Date of Birth *).

בבדיקה נמצא כי הכותרת "תאריך לידה" אינה מוקראת למשתמש בקורא מסך. הכותרות - "שנה", "חודש" ו"יום" מוקראות. כך, משתמש עם מוגבלות שנעזר בקורא מסך יודע שהוא מתבקש להזין פרטי תאריך אך לא שמדובר בתאריך לידה.

ב. להלן בתמונה 2 דוגמה נוספת - צילום מסך שמתאר מקרה שבו משתמש בתוכנת קורא מסך לא מקבל חיווי על מעבר למסך המשך.

⁷⁹ ב-15 מבין 16 דפי השירות שנבדקו היו שני פריטים או יותר שלא היו נגישים לתוכנת קורא מסך.



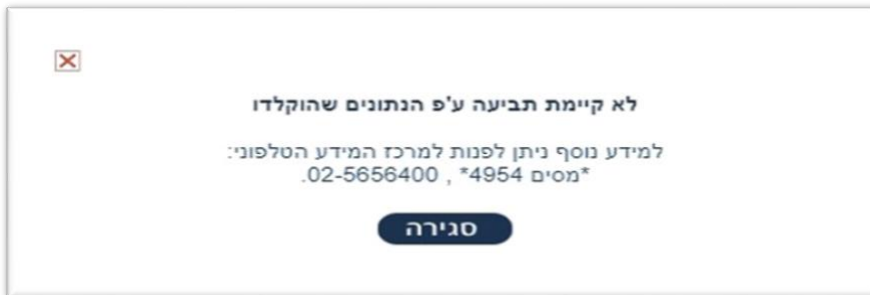
תמונה 2: צילום מתוך מסך שבו נדרש המשתמש לסמן "מאשר" (לפני מעבר למסך המשך)



בבדיקה נמצא כי משתמש בקורא מסך שסימן כי קרא ואישר את תנאי השימוש באתר, כפי שהתבקש בהודעה זו, אינו מקבל חיווי קולי על כך שפעולותיו נקלטו ושהוא הועבר למסך ההמשך.

ג. נמצא מקרה שבו הודעה "צפה"⁸⁰ שמופיעה על המסך לא נגישה לתוכנת קורא מסך.

תמונה 3: צילום מסך שבו הודעה "צפה" שמופיעה על המסך ואינה מונגשת לתוכנת קורא מסך



אם משתמש שגה בהקלדת מספר התביעה או שלא קיימת לו תביעה, תופיע על המסך ההודעה שמוצגת בתמונה לעיל. מדובר בהודעה "צפה" (הודעת פופ-אפ) שכאשר היא מופיעה יש להנגישה באמצעות מיקוד (פוקוס), אחרת משתמש עיוור או כבד ראייה שנעזר בתוכנת קורא מסך לא יודע שהיא קיימת, ובמקרה ששגה בהקלדה לא ידע על כך. התאמת הנגשה להודעה "צפה" נדרשת גם למשתמש שיש לו מוגבלות בידיים וגולש רק באמצעות מקלדת (ללא שימוש בעכבר), כיוון שאחרת לא יוכל להגיע עם המקלדת להודעה זו כדי לסגור אותה.

3. בשלושה מתוך 16 דפי השירות הממשלתיים (מידע על אישורי ניכוי מס במקור וניהול ספרים- רשות המיסים, הצהרת נוסע נכנס לישראל לפני טיסה (לתקופת הקורונה) - משרד הבריאות והוצאת רישיון נהיגה - משרד התחבורה והבטיחות בדרכים) שנבדקו נמצא פריט אחד שהוצג על המסך ברמת ניגודיות נמוכה מזו הנדרשת על פי התקן

80 הודעה "צפה" היא הודעת "פופ-אפ" המכונה גם הודעה קופצת.



של מכון התקנים הישראלי כדי לאפשר לאנשים עם מוגבלות ראייה לקרוא את הטקסט⁸¹.

על מערך הדיגיטל הממשלתי הפועל להנגשת השירותים המקוונים של משרדי הממשלה ועל כל אחד מהגופים הממשלתיים המנהלים את 16 דפי השירות שנבדקו בביקורת ונמצאו בהם ליקויים לפעול להנגשה מלאה של דפי השירות והטפסים המקוונים, באופן שיקנה לאנשים עם מוגבלות את האפשרות לקבל מידע על השירותים ולצורך אותם בדרך מקוונת כיתר הציבור. מומלץ כי נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות תשלב בבקורות הנגישות שהיא עושה בגופים שונים גם בדיקה של דפי שירות דיגיטליים של גופי ממשל.

מערך הדיגיטל הלאומי מסר בתשובתו כי בין דפי השירות שנבדקו על ידי משרד מבקר המדינה יש המפנים למערכות מחשוב שלא פותחו על ידו, והליקויים באותם דפים נוגעים למערכות מחשוב ששייכות לגופי ממשל אחרים ונמצאות בתחום אחריותם. לגבי הדפים הנוגעים לתחום אחריותו מסר מערך הדיגיטל כי הם הועברו לבדיקת יועץ הנגישות לבחינת נגישותם "מקצה לקצה". מערך הדיגיטל הוסיף כי יפעל להשלים את התיקונים שקשורים לתחום אחריותו, וכי הוא "שם לנגד עיניו חשיבות רבה להנגשה [של] השירותים השונים לאנשים עם מוגבלויות. [המערך]... אחראי על הנגשת הפלטפורמות השונות המשמשות את משרדי הממשלה למתן השירותים השונים לאזרחים. כלל הפלטפורמות השונות, ובפרט דפי השירות, עוברים בדיקות נגישות תקופתיות כנדרש בתקנות".

להלן תשובות הגופים שבדפי השירות שנבדקו יש הפניה למערכות מחשוב שנמצאות בתחום אחריותם. **רשות המיסים** מסרה בתשובתה למשרד מבקר המדינה כי היא "מקבלת את המלצת המבקר, והליקויים בדפי השירות יטופלו במהלך שנת 2023". **משרד הבריאות** מסר כי דף השירות שנבדק אינו בשימוש בעת הנוכחית, וכי הוא יבצע את התיקונים הנדרשים בדף זה "לפני עלייתו לאוויר ככל שידרש".



בבדיקת משרד מבקר המדינה ביוני 2022 נמצא כי בכל אחד מ-15 אתרי המרשתת שנבדקו ואותם מפעילים גופי הממשל קיימים פריטים שאינם מוגשים כדין לאנשים עם מוגבלויות שונות כגון ליקויי ראייה, מוגבלות בידיים וקשיי קשב וריכוז. במסגרת זו נמצאו, בין היתר, מסמכים, דפי שירות, טפסים מקוונים ואלמנטים ויזואליים שלא היו מוגשים כנדרש. פערים בהנגשה כאמור מקשים על אנשים עם מוגבלות למצות את זכותם על פי דין לגישה מלאה ועצמאית לאתרים אלה, והם אינם עולים בקנה אחד עם חובתם של גופי הממשל להעניק שירות שוויוני לכלל מקבלי השירות. יש לראות ממצאים אלה על רקע הנתונים על שיעור השימוש באתרי המרשתת הממשלתיים בקרב אנשים עם מוגבלות, הנמוך בכ-16% משיעור המשתמשים בקרב אנשים באוכלוסייה הכללית. נוסף על כך, בבדיקת נגישות שעשה מבקר המדינה ב-16 מבין דפי השירות הנצפים ביותר על ידי הציבור העלתה כי בכל אחד מהם קיים לפחות פריט אחד שלא הוגש.

81 ניהודיות בין צבעי התוכן (מלל או מספרים) לבין צבעי הרקע שעליו הוא מוצג.



על הגופים שבהם בוצעו בדיקות משרד מבקר המדינה להסדיר את הנגישות באתרי המרשתת. בכל הנוגע לדפי שירות, על הגופים שבהם בוצעו בדיקות משרד מבקר המדינה בין אם דפי השירות שלהם נמצאים בטיפול מערך הדיגיטל הלאומי, ובין אם דפי השירות שלהם מפנים למערכות מחשוב שבאחריותם - להסדיר את הנגישות באתרי המרשתת בעצמם או בשיתוף עם מערך הדיגיטל. כל זאת, על מנת שציבור האנשים עם מוגבלות יוכל לקבל שירות באתרי המרשתת כשאר הציבור, כנדרש על-פי הדין.

עוד מומלץ כי נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות תכלול במסגרת פעולות הפיקוח שהיא מבצעת בתחום הנגישות הדיגיטלית את בדיקת השירותים הממשלתיים שניתנים במרשתת ובמסגרת זו את דפי שירות, זאת בשל חשיבותם של ערוצי השירות הדיגיטליים בהיותם אפיק תקשורת משמעותי של הציבור עם גופי הממשל.

נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות מסרה בתשובתה כי נושא בדיקת דפי השירות נמצא בתוכנית עבודת הפיקוח השוטפת שלה.

חויית השימוש במרשתת על ידי אנשים עם מוגבלות - תוצאות הליך שיתוף ציבור

לבחינת חויית השירות של אנשים עם מוגבלות שמשתמשים בשירותים דיגיטליים של גופי ממשל⁸², ביצע משרד מבקר המדינה⁸³ באוגוסט 2022 סקר באמצעות שאלון במרשתת⁸⁴ (להלן - סקר שיתוף הציבור או שיתוף הציבור). על סקר שיתוף הציבור השיבו 527 משיבים בני 18 עד 70 המתמודדים עם מוגבלויות שונות - מדגם מייצג של קבוצת האנשים עם מוגבלויות בישראל⁸⁵. להלן תוצאות שעלו משיתוף הציבור.

1. **ערוץ שירות מועדף:** להלן בתרשים ממצאי הסקר בנוגע לערוץ קבלת השירות הממשלתי המועדף על המשיבים לסקר שיתוף הציבור.

82 בהליך שיתוף הציבור, השאלות בכללותן נגעו לשירות הדיגיטלי של גופי ממשל. עם זאת, בשאלות שבהן התבקשו המשיבים לציין אם ניסו לקבל שירות דיגיטלי מגוף כלשהו ונתקלו בקשיי נגישות, הוצגה להם רשימה שמית של חלק מהגופים הממשלתיים, וברשימה זו נכלל גם הפריט "רשות מקומית". לפיכך, כאשר יוצג ממצא שמקורו בתשובות לשאלה שהתייחסה גם לרשויות המקומיות הדבר יצוין.

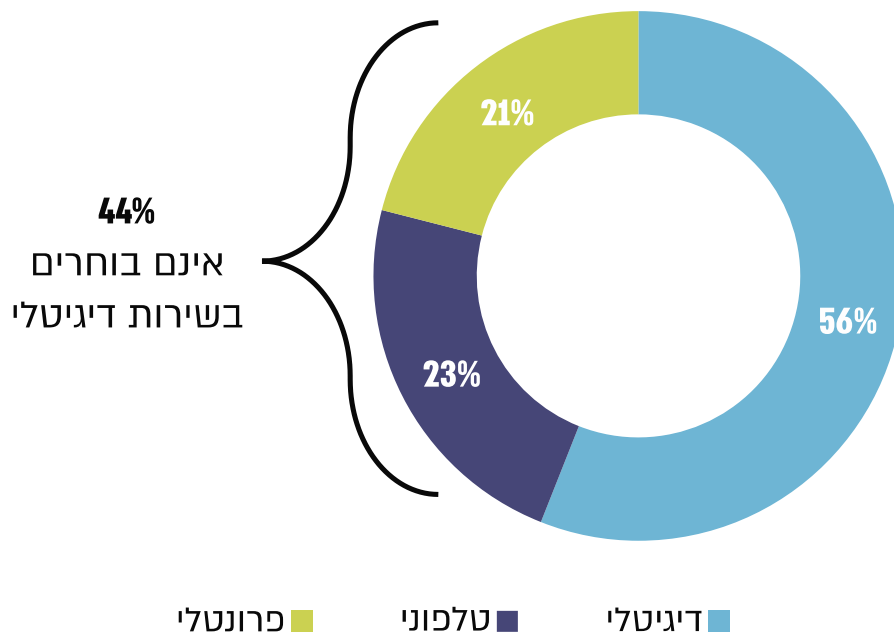
83 שאלות הסקר הוכנו במשרד מבקר המדינה. הפצת הסקר ועיבוד התשובות נעשו על ידי חברה חיצונית.

84 המשיבים מילאו את השאלונים באופן עצמאי בתאריכים 27 - 31 לאוגוסט 2022. טעות הדגימה היא +4.4%.

85 על פי נתוני ההתפלגות הדמוגרפית של המשיבים, השיבו על הסקר 44% נשים ו-56% גברים, ויש ייצוג בשיעור 15% - 25% לכל אחת מחמש שכבות גיל, החל מגיל 18 ועד גיל 70. 30% מהמשיבים מתגוררים באזור תל אביב וגוש דן, 24% באזור השפלה והדרום, 23% באזור חיפה והצפון, 13% באזור ירושלים ועוד 10% באזור השרון והשומרון. 53% מן המשיבים ציינו שהם חילוניים ויתר המשיבים מסורתיים, דתיים וחרדיים. ל-33% מהמשיבים השכלה תיכונית ומטה וליתר המשיבים השכלה על-תיכונית. 28% מהמשיבים ציינו שהם בעלי הכנסה ממוצעת, 30% מתחת לממוצע ו-31% מעל לממוצע. לכל משיב 1.17 מוגבלויות בממוצע, כלומר לחלקם יותר ממגבלה אחת. 60% מהמשיבים ציינו שהם מתמודדים עם מגבלת קשב וריכוז, 31% עם עיוורון או מגבלת ראייה, 12% עם חירשות או כבדות שמיעה, 9% עם נכות ביניים ו-4% ציינו שהם מתמודדים עם מוגבלות קוגניטיבית או עם אוטיזם.



תרשים 11: ערוץ שירות ממשלתי מועדף על פי סקר שיתוף הציבור בקרב משיבים עם מוגבלות



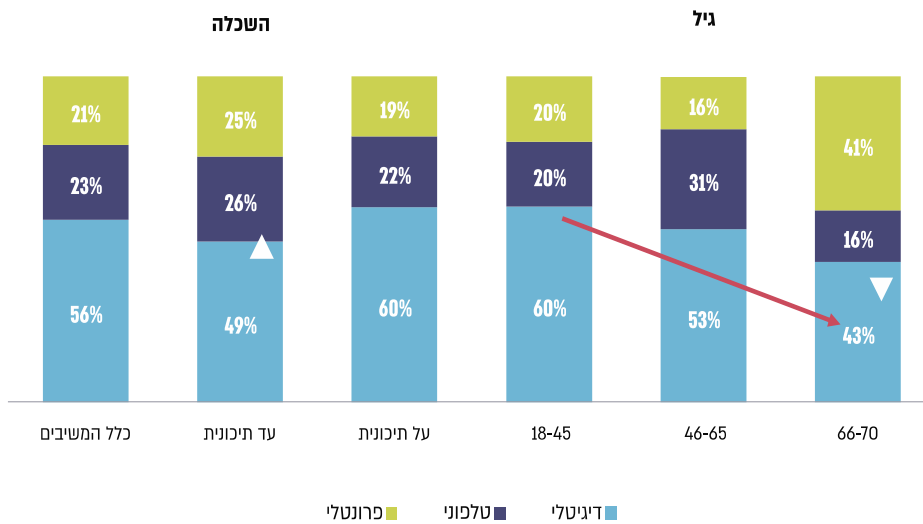
על פי סקר שיתוף הציבור שנעשה עבור משרד מבקר המדינה.

כעולה מסקר שיתוף הציבור שביצע משרד מבקר המדינה, שיעור משמעותי מקרב המשיבים, שהינם מדגם מייצג של אנשים עם מוגבלות בישראל - 44% - ציינו כי הם מעדיפים להגיע פיזית ללשכות קבלת הקהל כדי לצרוך את השירותים הממשלתיים או להשתמש בשירות הטלפוני. 56% ציינו כי מעדיפים לקבל את השירות בערוץ הדיגיטלי.

2. **שימוש אנשים עם מוגבלות בערוצי שירות ממשלתיים:** להלן בתרשים ממצאי הסקר בנוגע לערוץ המועדף לקבלת השירות הממשלתי בפילוח לפי גיל והשכלה.



תרשים 12: שימוש אנשים עם מוגבלות בערוצי השירות הממשלתי, על פי גיל והשכלה



על פי סקר שיתוף הציבור שנעשה עבור משרד מבקר המדינה. סכומי השיעורים המוצגים בתרשימים לא תמיד מסתכמים בדיוק ב-100% משום שהשיעורים עוגלו.

מסקר שיתוף הציבור שביצע משרד מבקר המדינה עלה כי יש הבדלים בין קבוצות גיל שונות בשיעור האנשים עם מוגבלות המשתמשים בערוץ הדיגיטלי לקבלת השירות הממשלתי: בגילים 18 - 45 השיעור הוא - 60%, בגילים 46 - 65 השיעור הוא 53% ומעל גיל 66 השיעור יורד ל-43%. עוד נמצא כי קיים מתאם בין רמת ההשכלה לבין השימוש בערוץ הממשלתי הדיגיטלי - שיעור בעלי ההשכלה העל-תיכונית המשתמשים בערוץ הממשלתי הדיגיטלי גבוה יותר משיעור בעלי ההשכלה התיכונית ומטה - 60% בהשוואה ל-49%, בהתאמה.

3. סיבות לאי-העדפת השימוש בערוץ השירות הדיגיטלי: המשיבים שהעדיפו לצרוך את השירות הממשלתי באמצעות הטלפון או בדרך פרונטלית - פנים אל פנים מול פקיד - ציינו את הסיבות לכך שהם אינם בוחרים בשירות הדיגיטלי.

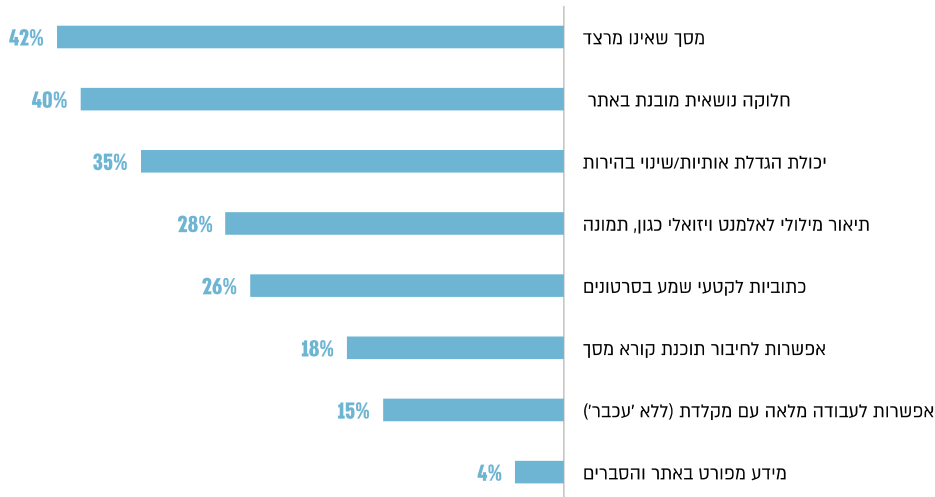
מסקר שיתוף הציבור שביצע משרד מבקר המדינה עלה כי אחד מתוך שישה (16%) משיבים שלא משתמשים בערוץ השירות הדיגיטלי ציין כי אינו עושה זאת כיוון שהשירות הדיגיטלי לא מונגש לאנשים עם מוגבלות כשלו.

4. צורך בהנגשה על פי סוגי הנגשות: כמחצית מן המשיבים על סקר שיתוף הציבור (47%) ציינו כי לצורך השימוש בערוץ השירות הדיגיטלי הם זקוקים להנגשה. הם התבקשו לציין



אילו סוגי הנגשות נחוצים להם באופן עקרוני. להלן בתרשים סוגי ההנגשה על פי שיעור נחיצותם⁸⁶.

תרשים 13: שיעור המשיבים שזקוקים להנגשה במרשתת, לפי סוגי הנגשות



על פי סקר שיתוף הציבור שנעשה עבור משרד מבקר המדינה.

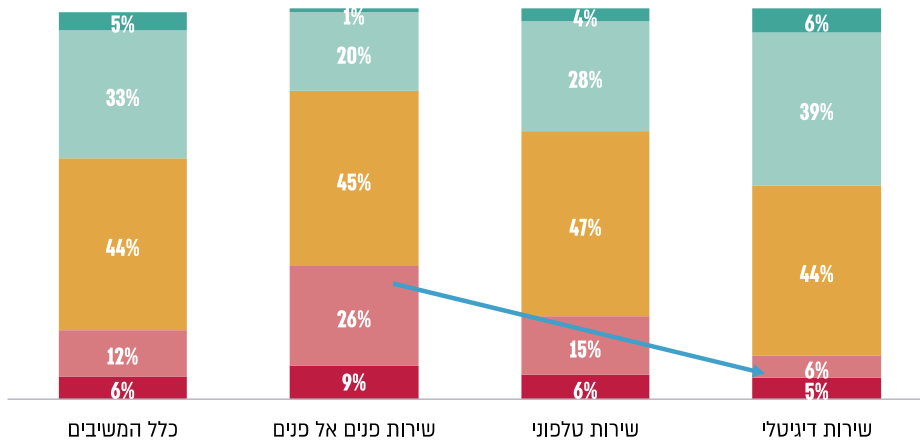
מן התרשים עולה כי התאמות הנגישות (ההנגשות) שהמשיבים ציינו בסקר שביצע משרד מבקר המדינה כי הן נחוצות להם מכוונות למוגבלויות שונות: קשיי קשב וריכוז, קשיי ראייה, קשיי שמיעה, נכות בידיים ומגבלות הקשורות להיבטים קוגניטיביים. נוסף על כך, מבין התאמות הנגישות שהוצגו לעיל, השיעורים הגבוהים ביותר של משיבים, 35% - 42%, ציינו כי הם זקוקים להתאמות הללו: מסכים שאינם מרצדים, חלוקה נושאית מובנת באתר ויכולת לקרוא את התכנים בקלות באמצעות אפשרות להגדלת מלל ובאמצעות הצגתו ברמת בהירות או ניגודיות טובה.

5. **רמת הנגישות הנתפסת של אתרי מרשתת ממשלתיים:** משיבים התבקשו להעריך על פי ניסיונם את רמת הנגישות בשירות הדיגיטלי של אתרי מרשתת ממשלתיים (הערכה כללית ללא התמקדות בגוף ממשלתי מסוים). נותחו התשובות של משיבים משלוש קבוצות - משיבים שמעדיפים להשתמש בשירות דיגיטלי, משיבים שמעדיפים את השירות הטלפוני ואלה שמעדיפים שירות פרונטלי. להלן התוצאות בתרשים.

86 סיכום השיעורים בתרשים עולה על 100% כיוון שכל משיב לשאלון היה יכול לציין יותר מהנגשה אחת הנחוצה לו.



תרשים 14: רמת הנגישות הנתפסת של אתרי מרשתת ממשלתיים, על פי ניסיונם הקודם של המשיבים ועל פי ערוץ השירות המועדף עליהם



■ נישוח טובה מאוד ■ נישוח טובה ■ נישוח בינונית ■ נישוח נמוכה ■ נישוח נמוכה מאוד

על פי סקר שיתוף הציבור שנעשה עבור משרד מבקר המדינה. סכומי השיעורים המוצגים בתרשימים לא תיד מסתכמים בדיוק ב-100% משום שהשיעורים עוגלו.

מסקר שיתוף הציבור שביצע משרד מבקר המדינה עלה כי מקרב כלל המשיבים, המהווים מדגם מייצג של אנשים עם מוגבלות בישראל - הן אלה שמעדיפים את ערוץ השירות הדיגיטלי הממשלתי והן אלה שמעדיפים ערוצי שירות אחרים⁸⁷ - 44% העריכו את רמת הנגישות של השירות הממשלתי באתרי מרשתת לאנשים עם מוגבלות כבינונית, 38% העריכו אותה כטובה עד טובה מאוד וכ-18% העריכו אותה כנמוכה עד נמוכה מאוד.

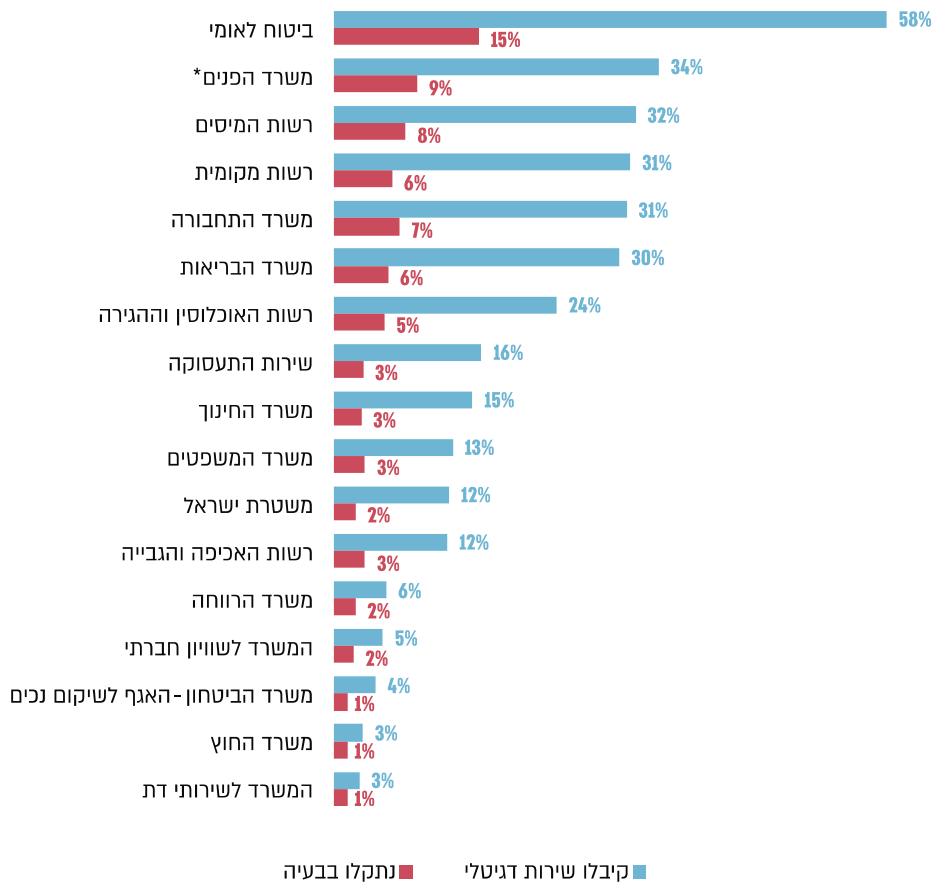
6. **פנייה לערוץ שירות דיגיטלי:** בסקר שיתוף הציבור הוצגה לנשאלים רשימה של 17 גופי ממשל⁸⁸, והם התבקשו לציין מאילו מהם קיבלו או ניסו לקבל שירות בשנתיים האחרונות באמצעות אתרי המרשתת או האפליקציות שלהם ואם נתקלו בקשיי נגישות בערוצים דיגיטליים אלו. להלן בתרשימים שמות הגופים שהוצגו לנשאלים והתוצאות שעלו:

87 העמודה "כלל המשיבים" בתרשימים.

88 בשל הקושי להציג בפני המשיבים לסקר רשימה שכוללת את שמות כל הגופים הממשלתיים, המונה יותר מ-100 גופים. הוצגה להם רשימה של 17 גופים מרכזיים. הרשימה כללה גם "רשות מקומית".



תרשים 15: קבלת שירות באמצעות ערוץ דיגיטלי (אתר מרשתת או אפליקציה)



על פי סקר שיתוף הציבור שנעשה עבור משרד מבקר המדינה.
 * משרד הפנים מסר כי הוא פועל בעבודתו השוטפת מול רשויות מקומיות ולא מול תושבים, ולפיכך ייתכן שהמשיבים לסקר התבלבלו בינו לבין רשות אחרת.



מסקר שיתוף ציבור שביצע משרד מבקר המדינה בקרב אנשים עם מוגבלות עלה כי 39% מן המשיבים נתקלו בפריטים שלא הונגשו כנדרש באתרי מרשתת או באפליקציות של גופי ממשל⁸⁹. בהתייחס לכל אחד מ-17 הגופים שלגביהם נשאלו המשיבים, עלה כי כשליש עד חמישית מהפונים נתקלו בבעיית נגישות בבואם לקבל שירות באמצעות הערוץ הדיגיטלי. כשליש מהפונים נתקלו בקשיי נגישות באתרי המרשתת של הגופים הבאים: המשרד לשירותי דת, משרד החוץ, המשרד לשוויון חברתי ומשרד הרווחה והביטחון החברתי. כך גם כרבע מהפונים למוסד לביטוח לאומי, למשרד הפנים, לרשות המיסים, למשרד המשפטים, למשרד הביטחון - לאגף לשיקום נכים, ולרשות האכיפה והגבייה וכחמישית מהפונים למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, לרשות האוכלוסין וההגירה, למשטרת ישראל, למשרד החינוך ולמשרד הבריאות.

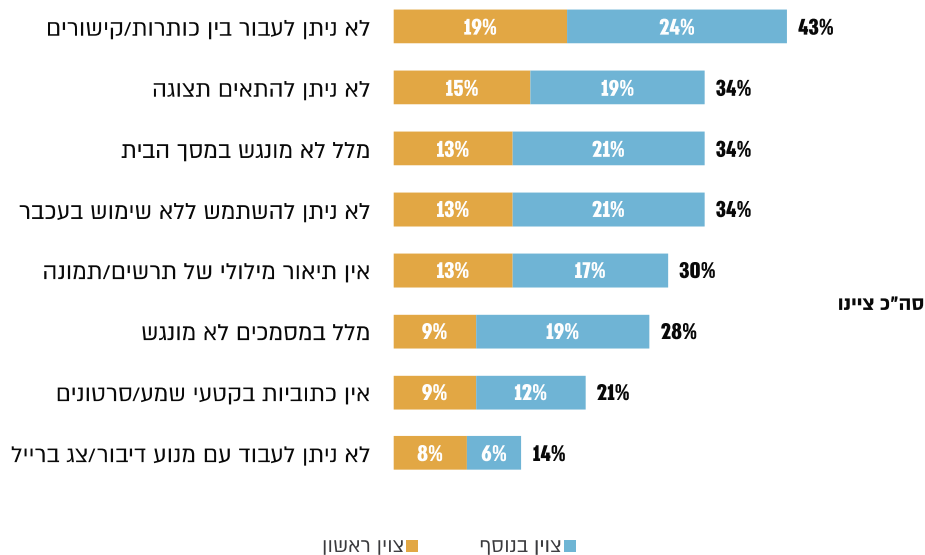
בתשובתם למשרד מבקר המדינה מינואר ומפברואר 2023 התייחסו ארבעה גופי ממשל לממצאי הסקר שהוצגו בתרשים שלעיל: **משרד הפנים** מסר, כי יש לסייג את תוצאות הסקר הנוגעות אליו, כיוון שהוא פועל בעבודתו השוטפת מול רשויות מקומיות ולא מול תושבים ולפיכך ייתכן שהמשיבים על הסקר התבלבלו בינו לבין רשות אחרת. **משרד החינוך** מסר, כי שירותים רבים אינם ניתנים באמצעותו אלא ישירות באמצעות בתי הספר. **משרד הרווחה והביטחון החברתי** מסר כי יש קושי להתייחס לממצאים כאשר אין דוגמאות ספציפיות, וכי עד כמה שידוע לו, לא התקבלו תלונות על בעיות נגישות באתרי המשרד; לדברי המשרד, אם יתקבלו תלונות כאמור הוא יפעל באופן מידי לתקן את מה שנדרש. **המשרד לשירותי דת** מסר כי הוא החל בתהליך התאמת האתר לדרישות הנגישות בהתאם להנחיית יועץ נגישות ועל פי הערות הביקורת.

7. **בעיות נגישות בערוצי שירות דיגיטליים:** המשיבים בסקר שיתוף הציבור נשאלו על הבעיות המרכזיות בתחום הנגישות שבהן נתקלו בכניסה לאתרי מרשתת או לאפליקציות של גופי ממשל ורשויות מקומיות. להלן בתרשים הממצאים.

89 נתון זה עלה מהסקר ולא משתקף בתרשים.



תרשים 16: שיעורי המשיבים שנתקלו בליקויי הנגשה, על פי סוגי ההנגשות הנדרשות



על פי סקר שיתוף הציבור שנעשה עבור משרד מבקר המדינה.

להלן כמה מן הממצאים שמוצגים בתרשים ועולים מסקר שיתוף ציבור שביצע משרד מבקר המדינה, לגבי ליקויי נגישות שבהם נתקלו המשיבים באתרי מרשתת ובאפליקציות של גופי ממשל ורשויות מקומיות:

- א. 43% מן המשיבים נתקלו בשירות שבו לא ניתן היה לעבור בין כותרות וקישורים⁹⁰.
- ב. כשליש מן המשיבים נתקלו בליקויי ההנגשה הבאים: היעדר אפשרות להתאמת גודל התצוגה במסך, מלל שמוצג במסך בית של אתר ואיננו מונגש והיעדר אפשרות לגלישה בעזרת מקלדת בלבד⁹¹.
- ג. כ-30% מן המשיבים נתקלו ברכיב ויזואלי כגון תרשים או תמונה שלא סופק לו תיאור מילולי, ושיעור דומה של משיבים נתקלו במסמכים שהמלל בהם לא היה מונגש.

90 הצורך בהנגשת המעבר בין כותרות או קישורים עולה למשל כאשר אדם עיוור או כבד ראייה משתמש בתוכנת קורא מסך.

91 הנגשה המאפשרת לבצע את כל הפעולות באתר מרשתת באמצעות המקלדת, ללא צורך להשתמש בעכבר, נדרשת עבור אדם עם מוגבלות מוטורית בידיו.

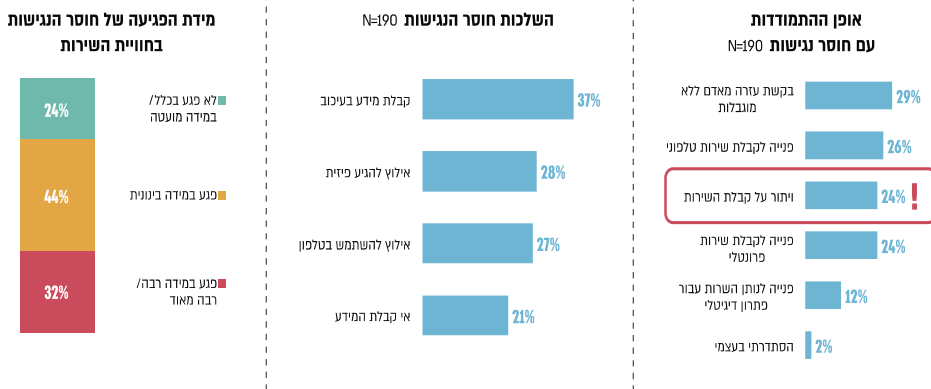


ד. 21% מן המשיבים נתקלו בקטעי שמע או בסרטונים עם דיבור ללא תוספת של כתוביות הנדרשות כדי להנגישם לאנשים עם לקות שמיעה.

ה. 14% מן המשיבים נתקלו באתר מרשתת שלא ניתן היה להתחבר אליו באמצעות תוכנת קורא מסך הנדרשת לצורך הנגשת המידע לאנשים עיוורים ולאנשים כבדי ראייה.

8. **השלכות של בעיות נגישות בערוצי שירות דיגיטליים:** הנשאלים בסקר שיתוף הציבור התבקשו לציין כיצד השפיעה עליהם העובדה שנתקלו ברכיבים שאינם מוגשים בשירותים דיגיטליים של גופי ממשל ורשויות מקומיות, וכיצד התמודדו עם היעדר ההנגשה. להלן תרשים המציג את הממצאים שעלו:

תרשים 17: ההשלכות של בעיות בנגישות בערוצי שירות דיגיטליים וההתמודדות עמם



על פי סקר שיתוף הציבור שנעשה עבור משרד מבקר המדינה. * סיכום השיעורים בחלקים "אופן ההתמודדות עם חוסר נגישות" ו"השלכות חוסר הנגישות" עולה על 100% כיוון שכל משיב היה יכול לסמן יותר מתשובה אחת אפשרית.

מבין המשיבים לסקר שיתוף הציבור שביצע משרד מבקר המדינה, עלה כאמור כי 39% נתקלו בליקויי נגישות בשירותים הדיגיטליים של גופי ממשל. להלן כמה מן ההשלכות שהיו לכך על השירות שקיבלו:

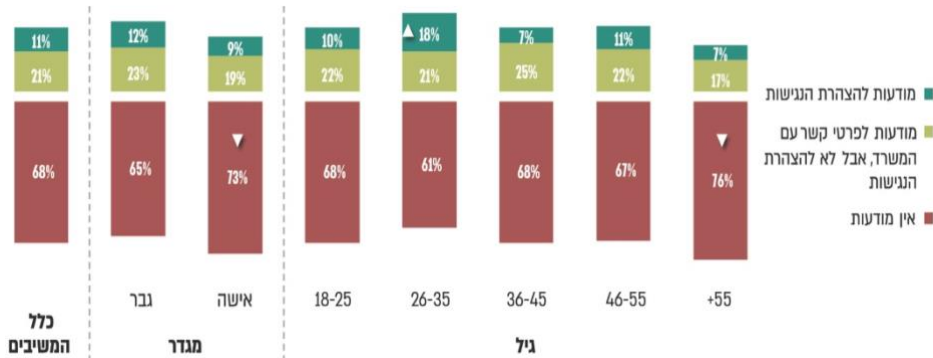
- א. כשליש מהמשיבים (32%) ציינו כי הדבר פגע במידה רבה עד רבה מאוד בחוויית השירות שלהם.
- ב. כרבע מהם (24%) ציינו שבשל קשיי הנגישות הם ויתרו על קבלת השירות בערוץ הדיגיטלי.
- ג. 37% מהם ציינו שקיבלו בעיכוב את המידע שנזקקו לו ו-21% מהם ציינו שבשל הקשיים לא קיבלו את המידע שנדרש להם.



ד. כ-28% מהם ציינו כי בשל ליקויי ההנגשה בערוץ הדיגיטלי, הם נאלצו להגיע פיזית למשרדי קבלת הקהל או לפנות לשירות הטלפוני כדי לקבל את השירות שביקשו.

9. **מודעות לחובה הפרסם הצהרת נגישות ולמידע שעליה לכלול:** בסקר שיתוף ציבור נבדק אם אנשים עם מוגבלות מודעים לכך שגוף ממשל נדרש לפרסם באתרי המרשתת שלו הצהרת נגישות ולכלול בה את פרטי הקשר של רכז הנגישות שאליו יוכלו לפנות במקרה שהם נתקלים בפריטים שלא הונגשו או כדי לקבל מידע על הנגישות באתר. להלן בתרשים הממצאים שעלו.

תרשים 18: המודעות לחובה הפרסם הצהרת הנגישות ולדרישה לכלול בה פרטי קשר של רכז הנגישות



על פי סקר שיתוף הציבור שנעשה עבור משרד מבקר המדינה. סכומי השיעורים המוצגים בתרשימים לא תמיד מסתכמים בדיוק ב-100% משום שהשיעורים עגולו.

עלה כי כשני שלישי מהמשיבים לסקר (68%) שיתוף הציבור שביצע משרד מבקר המדינה לא היו מודעים לכך שהגופים הממשלתיים נדרשים על פי דין לפרסם באתרי המרשתת שלהם הצהרת נגישות לרבות פרטי רכז ממונה לפניות הציבור בנושא הנגשה חסרה.

מומלץ כי נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות תנקוט פעולות להגברת המודעות בקרב אנשים עם מוגבלות לקיומן של הצהרות הנגישות באתרים הממשלתיים, למטרתן למסור מידע למשתמשים על פעולות ההנגשה שבוצעו ועל דרכי ההתקשרות עם רכזי הנגישות ולחובה לפרסמן.

10. **היגדים בנושא נגישות בערוצי שירות דיגיטליים:** בסקר שיתוף הציבור ניתנה למשיבים אפשרות לכתוב הערות והצעות בקשר לנגישות של אתרים ממשלתיים. להלן בתרשים כמה מן ההיגדים שעלו.



תרשים 19: היגדים שעלו בסקר שיתוף הציבור



על פי סקר שיתוף ציבור שנעשה עבור משרד מבקר המדינה.



ממצאי סקר שיתוף הציבור שערך משרד מבקר המדינה עולה כי שיעור גבוה מהמשיבים (39%) נתקל בליקויי נגישות בערוצי השירות הדיגיטלי של גופי ממשל שונים. אצל שליש מהם נפגעה במידה רבה עד רבה מאוד חוויית השירות, רבע מהם ויתרו על קבלת השירות וכחמישית מהם לא קיבלו מידע שנדרש להם. על גופי הממשל להבטיח שהשירות הדיגיטלי יונגש ויותאם לאנשים עם מוגבלויות שונות בהתאם לדין, כדי שיוכלו להשתמש בשירות זה באופן מלא ועצמאי.

מומלץ כי נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות תעשה סקרים שנתיים בקרב אנשים עם מוגבלויות שונות בכדי לקבל מהם מידע על ליקויי הנגשה שהם נתקלים בהם בבואם לצרוך שירותי ממשל בערוצים הדיגיטליים. דבר זה יסייע לה למקד את בדיקות הנגישות שהיא עושה בגופי ממשל.

בתשובתה למשרד מבקר המדינה מסרה נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות כי "סוגיית ביצוע הסקרים השנתיים בקרב אנשים עם מוגבלות מקבלת כיום מקום בולט במסגרת מאמצי הנציבות לטיוב ולשיפור פעולות המחקר שהיא מבצעת".



פיקוח ואכיפה של נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות בנושא הנגשה דיגיטלית בגופי ממשל

נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות הוקמה כאמור במשרד המשפטים, באוגוסט 2000, מכוח חוק שוויון זכויות⁹² שמטרתו לצמצם את הפער בין מציאות חייהם של אנשים עם מוגבלות לבין הנדרש על פי עקרונות השוויון וכבוד האדם. בראש הנציבות עומד נציב שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (להלן - הנציב). לנציב מייצגת ועדה העוסקת בעניינים הנוגעים לתפקידי הנציבות ואת חבריה ממנים שרי המשפטים והרווחה. חברי הוועדה הם מומחים בתחומי פעולתה של הנציבות, משפטים ונציגי ציבור, ביניהם אנשים עם מוגבלויות שונות ונציגי ארגונים העוסקים בקידום זכויותיהם.

הנציבות לשוויון פועלת במגוון תחומים, ובכללם קידום חקיקה, פעילות בוועדות ציבוריות וממשלתיות, הגשת תביעות אזרחיות ופליליות, קידום תעסוקת אנשים עם מוגבלות, שילוב בקהילה, ביצוע הסברה ועוד. פעולות הייעוץ, ההסברה, הפיקוח והאכיפה של הנציבות נוגעות ליישום דרישות הדין על ידי גופים ציבוריים ופרטיים בהתאם לכללים החלים עליהם⁹³. על פי החוק⁹⁴ הנציב רשאי להורות בצו למי שחייב בביצוע התאמות נגישות לנקוט פעולות לשם ביצוע ההתאמות תוך פרק הזמן שהוגדר בצו. הפרת צו נגישות היא עבירה פלילית.

הנציבות מקיימת קשרי גומלין עם גורמים שונים, ביניהם מערך הדיגיטל הלאומי, הפרקליטות ויחידות החקיקה במשרד המשפטים, משרדי ממשלה, גופים ציבוריים, גופים עסקיים וגופים מן המגזר השלישי. בשנים 2019 - 2021 השתתפה הנציבות בפעולות הדרכה והסברה למשרדי ממשלה בתחום הנגישות במרשתת⁹⁵.

בשנת 2020 טיפלה הנציבות בכ-6,000 פניות ציבור, כמחציתן עסקו בנגישות בהיבטים שונים: נגישות מבנים, נגישות בתחבורה וכן נגישות של שירות דיגיטלי. במסגרת אכיפת חובת הנגישות על גופים שונים במשק ביצעה הנציבות באותה שנה 965 פעולות פיקוח חדשות ו-205 פעולות פיקוח חוזר, מתוכן 310 פיקוחי נגישות באתרי אינטרנט ובאפליקציות של גופים המספקים שירותים לציבור. בעקבות ממצאי הפיקוח הוציאה הנציבות 276 צווי נגישות. נוסף על כך היא ביצעה מספר פעולות הדרכה כדי להעביר ידע רלוונטי לציבור מורשי הנגישות, לרכזי נגישות וכן לציבור הרחב ולאנשים עם מוגבלות⁹⁶.

92 לעניין הקמת הנציבות לשוויון, ראו בפרק ו' לחוק השוויון.

93 בתחום התעסוקה למשל, רשאית הנציבות לתת ייעוץ וליווי לפרט, לייצגו (מול מעסיק פרטי וגם מול מעסיק ציבורי ומשרדי ממשלה), להצטרף לתביעה, לתת חוות דעת וכן לספק מידע לציבור על חובות וזכויות בתחום התעסוקה.

94 סעיפים 19מג(א) ו-19מח לחוק.

95 בין הפעולות שבהן הייתה מעורבת הנציבות לשוויון: הדרכה בנושא נגישות דיגיטלית בקורס הכשרת רכזי נגישות במשרדי ממשלה, הרצאה על תקנות השירות בקורס רפרנטים לנושא מוגבלויות במשרד המשפטים והרצאה על נגישות דיגיטלית למפקחים בזרוע העבודה של משרד הכלכלה.

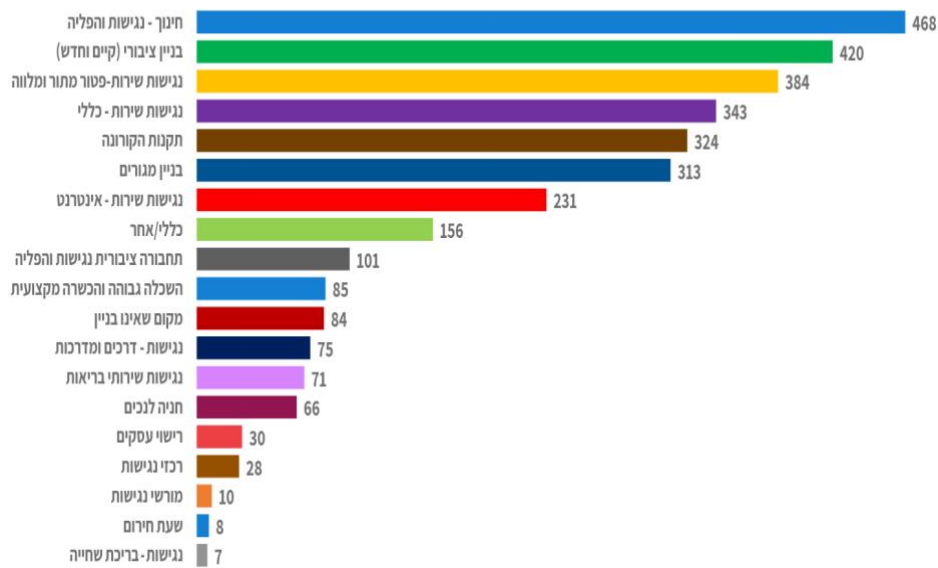
96 משרד המשפטים, נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, סיכום פעילות שנתית 2020 (תש"פ - תשפ"א) (2021).



להלן בתרשים 20 נתונים שפרסמה הנציבות על התפלגות הפניות שהגיעו אליה, על פי תחומים⁹⁷.

תרשים 20: פניות הציבור בנושאי נגישות, לפי תחום הפנייה, 2020

בשנת 2020 הייתה עלייה גדולה של כמעט 100% בפניות בתחום האינטרנט (מ-125 בשנת 2019 ל-231 בשנת 2020), כמו כן טופלו פניות רבות בתחומים ספציפיים להתאמות בקורונה (כגון בנושא מרחק יציאה מהבית, פטור מעטיית מסכה ועוד)



המקור: משרד המשפטים, הנציבות לשוויון, שם.

מן התרשים עולה כי נושא הנגישות הדיגיטלית⁹⁸ היה אחד משבעת התחומים שמשפרי הפניות לגביהם היו הגבוהים ביותר מבין 19 התחומים הנוגעים לנגישות שלגביהם פנה הציבור לנציבות לשוויון בשנת 2020 (231 פניות בנושא נגישות דיגיטלית). נתון זה משקף עלייה של כ-85% במספר הפניות בנושא זה בהשוואה לשנת 2019⁹⁹ שבה הגיעו לנציבות 125 פניות בנושא.

97 משרד המשפטים, נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, "סיכום פעילות שנתית 2020 (תש"פ-תשפ"א)", (2021), ראו שם בתרשים שכותרתו: "פילוח פניות ציבור בתחומי נגישות בשנת 2020".

98 בתרשים: נגישות דיגיטלית מוגדרת "נגישות שירות - אינטרנט".

99 יוזכר בהקשר זה כי בשנת 2020 פרצה מגפת הקורונה, והציבור הגביר את היקף שימוש במרשחת לצורך תקשורת, קבלת מידע וקבלת שירותים מארגונים ציבוריים וממשלתיים. נתון זה עשוי להסביר, לפחות באופן חלקי, את הסיבה לעלייה במספר הפניות לנציבות בנושא זה.



פעולות פיקוח ואכיפה של הנציבות מול גופי ממשל בנושא נגישות דיגיטלית¹⁰⁰

בשנים 2019 - 2021 ביצעה הנציבות לשוויון פעולות פיקוח ב-14 אתרי מרשתת של 13 גופי ממשל, במסגרת תוכנית העבודה של הנציבות או בעקבות פנייה או תלונה מן הציבור.

במהלך הביקורת מסרה הנציבות מידע ומסמכים שמהם עלה כי במקרים שבהם מתגלים בבדיקותיה ליקויי נגישות באתר מרשתת, היא נוקטת את הצעדים המפורטים להלן, וזאת בשם לב להוראות התקנות המבדילות בין "סטייה" ל"הפרה"¹⁰¹ ועל מנת לעשות שימוש מיטבי במשאבי האכיפה של הנציבות: בשלב הראשון, אם הליקויים הם נקודתיים ואינם פוגעים על פי בדיקה מקצועית באופן מהותי בשירות לציבור, הנציבות שולחת לגוף מכתב יידוע שבו מוצגים ממצאי הבדיקה בליווי דרישה לתיקון הליקויים. בשלב השני, אם הגוף לא תיקן את הליקויים או אם הליקויים מהותיים, הנציבות שולחת לגוף מכתב התראה טרם הוצאת צו נגישות, המבהיר כי אי-תיקון הליקויים יביא להוצאת צו נגישות. בשלב השלישי, הנציבות מורה לגוף בצו נגישות לבצע את כל התאמות הנגישות הנדרשות מכוח הדין, וזאת עד למועד שנקבע בצו. הנציבות מוסמכת מכוח הוראות הדין להגיש כתב אישום נגד גוף שלא מילא את הוראות הצו.

להלן בלוח שמות הגופים אשר באתרי המרשתת שלהם ביצעה הנציבות, במסגרת פעולות הפיקוח שקיימה¹⁰², בבדיקות נגישות בשנים 2019 - 2021, והטיפול שלה בעניינם הסתיים (התיק נסגר). עוד בלוח המידע שבידי הנציבות בשנת 2022 לגבי תיקון הליקויים שהתריעה עליהם.

לוח 4: גופי ממשל שבאתרי המרשתת שלהם ביצעה הנציבות לשוויון בדיקות נגישות, 2019 - 2021

שם הגוף	פעולות הנציבות לאחר איתור ליקוי הנגישות	האם הנציבות ביצעה מעקב לבדיקת תיקון הליקויים? (כן - V, לא - X)	מידת תיקון הליקויים על פי המידע שבידי הנציבות בשנת 2022 (תוקנו - V, תוקנו חלקית - X, לא תוקנו - ?)
המוסד לביטוח לאומי	נשלח מכתב יידוע	X	?
הנהלת בתי המשפט	נשלח מכתב התראה	V	V
הרשות לפיתוח ירושלים	נשלח מכתב התראה ולאחריו הוצא צו נגישות	V	V

100 על נגישות דיגיטלית ברשויות מקומיות ראו מבקר המדינה, דוחות על ביקורת בשלטון המקומי לשנת 2021 (2021), "שירותים מקוונים ברשויות מקומיות בשגרה ובחירום", עמ' 388 - 392.

101 על פי תקנה 35א (ד) (1) לא יראו סטייה מעמידה בהוראות כהפרה של הוראות הנגישות, אלא אם כן נשלחה לחיוב הודעה הדורשת ממנו לתקנה והחייב לא תיקנה בתוך זמן סביר אך לא יאוחר מ-60 ימים מיום קבלת ההודעה.

102 על פי הנתונים שמסרה הנציבות לשוויון למשרד מבקר המדינה, היא ביצעה פעולות פיקוח בקשר לכל אחד מאתרי מרשתת אלה, ובקשר לארבעה מהם גם התקבלו אצלה תלונות - תלונה על כל אתר, ולכן בבדיקותיה בארבעה אתרים היו קשורות גם לבדיקת תלונות.



שם הגוף	פעולות הנציבות לאחר איתור ליקוי הנגישות	האם הנציבות ביצעה מעקב לבדיקת תיקון הליקויים? (כן - V, לא - X)	מידת תיקון הליקויים על פי המידע שבדי הנציבות בשנת 2022 (תוקנו - V, תוקנו חלקית - V, לא תוקנו - X, לא ידוע - ?)
ועדת הבחירות המרכזית	נשלח מכתב יידוע	X	?
משרד הביטחון	נשלח מכתב יידוע	V	V
		X	?
משרד הבריאות	נשלח מכתב התראה	V	V
מערך הדיגיטל הלאומי	נשלח מכתב יידוע	X	?
משרד החינוך	הוצא צו נגישות	V	V
משרד התחבורה	נשלח מכתב התראה	V	V
פיקוד העורף	נשלח מכתב התראה	V	V
רשות העתיקות	נשלח מכתב התראה	V	V
רשות שדות התעופה	נשלח מכתב יידוע	X	?
שירות התעסוקה	נשלח מכתב יידוע	V	V

על פי נתוני הנציבות לשוויון, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

מניתוח נתוני הנציבות על פעולות הפיקוח שבוצעו על ידה בשנים 2019 - 2021 באתרי המרשתת של גופי ממשל עלה שהנציבות מיצתה באופן חלקי את סמכויות הפיקוח והאכיפה שהוקנו לה בחוק עד לאותו מועד כדי להבטיח נגישות מלאה של אנשים עם מוגבלות לאתרי המרשתת של גופי ממשל שנבדקו על ידה, כמפורט להלן:

1. הנציבות מצאה ליקוי אחד או יותר באתרי מרשתת של כל אחד מ-13 גופי הממשל שבהם ביצעה בדיקות נגישות.
2. הנציבות לא קיימה מעקב אחר הליקויים שנמצאו בחמישה (36%) מבין 14 אתרי מרשתת של גופי ממשל שבהם מצאה ליקויי נגישות בשנים 2019 - 2021. מעקב זה לא בוצע באתרי המרשתת של הגופים הבאים: ביטוח לאומי, ועדת הבחירות



המרכזית, אתר אחד של משרד הביטחון, מערך הדיגיטל הלאומי ורשות שדות התעופה. בנסיבות אלה, אין בידי הנציבות בשנת 2022 מידע העונה על השאלה אם הגופים המפעילים את חמשת האתרים תיקנו את הליקויים שנמצאו בהם.

3. מבין תשעת הגופים שבאתריהם נמצאו ליקויי נגישות ושאתריהם קיימה הנציבות מעקב, רק חמישה (56%) תיקנו את כל הליקויים שעליהם התריעה הנציבות. ארבעת האחרים (44%) תיקנו רק חלק מהליקויים. ואלה הגופים שתיקנו רק חלק מהליקויים: משרד הביטחון (באתר מרשתת אחד), משרד החינוך, משרד התחבורה ופיקוד העורף.

4. הנציבות הפסיקה את פעולות הפיקוח והאכיפה וסגרה את תיקי הפיקוח מבלי לבחון את הצורך בנקיטת צעדים נוספים שבסמכותה לנקוט כלפי גופי ממשל שמצאה באתרי המרשתת שלהם ליקויי נגישות, גם במקרים שבהם לא היה לה מידע על תיקון הליקויים וגם במקרים שבהם היה לה מידע שלפיו הם תוקנו רק חלקית. הנציבות הפסיקה את פעולות הפיקוח והאכיפה בשני מקרים שבהם כבר הוציאה צו נגישות, אף שבנוגע לאחד מהם לא היה לה מידע על תיקון הליקויים ובמקרה השני על פי המידע שהיה בידיה היה תיקון חלקי בלבד. שני המקרים נוגעים לגופים: משרד החינוך ומשרד הביטחון.

הנציבות לשוויון מסרה באוגוסט 2022 למשרד מבקר המדינה כי בהתאם למדיניות האכיפה שקבעה, תהליך האכיפה מבוצע בהתאם לממצאי הפיקוח והיקף הליקויים שנמצאו. במקרים שבהם נמצא היקף הליקויים מצומצם וכאשר אלו אינם פוגעים בשימוש באתר, מוצא מכתב יידוע ובמרבית המקרים אין מעקב. במקרים אחרים שבהם נמצאו ליקויים רבים או משמעותיים, יוצא מכתב התראה ותהליך האכיפה ממשיך לצו ואף לתביעה. כל זאת, בהתאם לאילוצי כוח האדם ולשיקולים רגולטוריים.

מומלץ כי נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות תפעיל סמכויות פיקוח ואכיפה מול גופי ממשל שלא פעלו עד כה לתקן ליקויים עליהם התריעה בפניהם עוד בשנים 2019 - 2021. על משרד הביטחון, משרד החינוך, משרד התחבורה ופיקוד העורף, שבאתרי המרשתת שלהם מצאה הנציבות לשוויון במהלך השנים 2019 - 2021 ליקויי נגישות ושעל פי המידע שיש בידיה נכון לשנת 2022 טרם תוקנו במלואם לפעול לתיקון כל הליקויים ולעדכן בכך את הנציבות.

בתשובתם למשרד מבקר המדינה מינואר ומפברואר 2023 מסרו גופי הממשל ביחס לממצאים האמורים לעיל את הדברים הבאים: **מערך הדיגיטל הלאומי** מסר כי הוא תיקן את הליקויים שעלו בעקבות בדיקת הנציבות, וכי בתקופה שבה בדקה הנציבות את האתר הוא היה ב"הרצה" והוסר מאז. **ועדת הבחירות המרכזית** מסרה כי מכתב הנציבות לא נשלח לוועדה ולא התקבל על-ידה. שכן המכתב נשלח לכנסת ולא לוועדה ומשכך, אין באפשרות הוועדה להתייחס לעניין זה. **משרד החינוך** מסר כי בהמשך לצו הנגישות שקיבל בספטמבר 2020, בוצעו פעולות רבות ומגוונות להנגשת סעיפים רבים שהועלו מצו הנגישות, וכי המשרד ממשיך לבצע עדכונים ברמת הפיתוח, בדגש על החלפת התשתית ופיתוח העומד בדרישות הנגישות. **פיקוד העורף** מסר כי בעקבות פניית משרד מבקר המדינה נערכה בדיקה לבירור הנושא, ועלה כי מדובר באתר



מרשתת 'ישן' וכי בשנת 2020 הוקם פורטל חדש של פיקוד העורף, וכי בנובמבר 2022 בוצעה בו ביקורת על ידי חברה חיצונית הפועלת בתחום הנגישות.

כאמור, בשנת 2022 לא היה לנציבות לשוויון מידע על מצב הליקויים ב-5 מתוך 14 אתרי מרשתת שבהם מצאה ליקויים במהלך פעולות הפיקוח שביצעה בשנים 2019 - 2021. אחד האתרים היה של מערך הדיגיטל הלאומי, והוא מסר למשרד מבקר המדינה במהלך הביקורת כי הוא הסיר את האתר. ועל כן באוגוסט 2022 בדק משרד מבקר המדינה באתרי המרשתת של ארבעה גופים את נגישות הרכיבים אשר בקשר אליהם התריעה הנציבות. להלן בלוח 4 תוצאות הבדיקה.

לוח 5: מצב הליקויים שעליהם התריעה הנציבות לשוויון בשנים 2019 - 2021

שם הגוף	תוצאות בדיקות הנציבות לשוויון (2019 - 2021)	תוצאות בדיקת המעקב שביצע משרד מבקר המדינה ב-2022 (רכיב מתוקן - V, רכיב לקוי - X)
המוסד לביטוח לאומי	נמצא שטופס מקוון לתביעה להגשת דמי אבטלה אינו מוגש זאת למרות חשיבותו בעיקר בתקופה שבה עלה משמעותית שיעור האבטלה כתוצאה מהתפרצות נגיף הקורונה ¹⁰³	נמצא שהטופס עדיין אינו מוגש X
ועדת הבחירות המרכזית	נמצאו 12 רכיבים לקויים	נבדקו שבעה רכיבים - מתוכם חמישה נמצאו לקויים ושניים תקינים. נוסף על כך, חמישה ליקויים נוספים המשוכיכים להצהרת הנגישות נמצאו לא רלוונטיים לבדיקה כי ההצהרה לא הייתה מוגשת VV XXXXXX
משרד הביטחון	בבדיקה של אתר המרשתת "משפחות, הנצחה ומורשת" נמצאו ליקויי נגישות ב-13 רכיבים	נבדקו כל הרכיבים שבהם נמצאו ליקויי נגישות, ונמצא כי שבעה מהם עדיין אינם נגישים וששת האחרים הוגשו VVVVVV XXXXXXXX
רשות שדות התעופה	נמצאו פרטי מידע חסרים בהצהרת הנגישות	הפרטים החסרים הושלמו V

על פי נתוני הנציבות לשוויון מהשנים 2019 - 2021 ובדיקת משרד מבקר המדינה בשנת 2022.

103 בנושא האבטלה בתקופת הקורונה, ראו: מבקר המדינה, דוח מיוחד: התמודדות מדינת ישראל עם משבר הקורונה, (2021), "טיפול הממשלה במובטלים במשבר הקורונה".



כפי שמשתקף בתרשים לעיל, בדיקת משרד מבקר המדינה העלתה כי מתוך 22 פריטים שנמצאו ליקויים בבדיקת הנציבות נמצאו 13 פריטים (59%) שעדיין לא תוקנו - הליקויים נמצאו בשלושה מבין ארבעה אתרי המרשתת. הגופים שבאתרי המרשתת שלהם נמצאו פריטים שעדיין נשארו ליקויים הם המוסד לביטוח לאומי (פריט אחד), ועדת הבחירות המרכזית ומשרד הביטחון¹⁰⁴. כך, עולה כי פריטים שנמצא כי אינם נגישים לאנשים עם מוגבלות בבדיקת הנציבות בשנים אלו, עדיין אינם נגישים באוגוסט 2022. ממצאים אלה מדגישים את החשיבות בכך שהנציבות תבצע מעקב אחר תיקון ליקויי הנגישות שהיא מאתרת בגופים שבפיקוחה עד לתיקונם המלא.

בתשובה שמסר **המוסד לביטוח לאומי** למשרד מבקר המדינה בינואר 2023 צוין כי ממצאי הביקורת נוגעים לטופס שפותח באמצעות ממשל זמין "על תשתית שרת הטפסים ממשלתי (ולא ביטוח לאומי) אשר הוגש כבר בשנת 2018. לאור ממצא המבקר, פנינו לגורמים המקצועיים בממשל זמין וביקשנו שיבצעו בדיקות נגישות נוספות לטופס". המוסד לביטוח לאומי הוסיף כי בבדיקה שהתבצעה על ידי ממשל זמין התגלו בעיות נגישות בשני טפסים, וכי צוות הפיתוח בממשל זמין מטפל בכך. עוד ציין המוסד לביטוח לאומי כי יבצע מעקב אחר הפעילות שנעשית עד להגשה מלאה של הטפסים. **ועדת הבחירות המרכזית** מסרה בתשובה כי מנכ"לית הוועדה הנחתה לתקן את כלל הליקויים "ככל שידרש ובהתאם להתייחסות הפרטנית של הוועדה".

על המוסד לביטוח לאומי, ועדת הבחירות המרכזית ומשרד הביטחון לפעול להשלמת תיקון ליקויי הנגישות שעליהם התריעה הנציבות בבקורות שביצעה בשנים 2019 - 2021 והם טרם תוקנו, כפי שעלה בביקורת שעשה משרד מבקר המדינה באוגוסט 2022.

נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות מסרה למשרד מבקר המדינה כי בהתאם לתיקון לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות מיולי 2022¹⁰⁵ הורחבו סמכויות האכיפה של הנציבות כלפי מי שמפר חובות נגישות. הרחבת הסמכויות נעשתה הן לעניין הסמכות להגיש תביעות אזרחיות נגד משרדי ממשלה גם בהקשר להנגשה והפליה במקום ציבורי ובשירות ציבורי (זאת בנוסף לסמכות הגשת תביעות בגין הפליה בתעסוקה) והן במתן אפשרות לנקוט אמצעים מינהליים, כגון הטלת עיצומים כספיים, מתן התראות מינהליות, קבלת התחייבות מהמפר להימנע מהפרה והפקדת ערבון.

מוצע כי הנציבות לשוויון, כגוף הממלכתי האמון על תחום הנגישות, תבצע מעקב אחר תיקון ליקויים שמצאה בשירותים הדיגיטליים של גופי ממשל. זאת בייחוד במקרים שבהם מצאה צורך להוציא לגוף ממשלתי צו נגישות. בהתאם לתוצאות המעקב שתבצע, מוצע שהנציבות תבחן בכל מקרה לגופו את הצורך בנקיטת צעדים נוספים בהתאם לסמכויות הפיקוח והאכיפה שהוקנו לה בחוק לשם מימוש תכליתו - הבטחת נגישות מלאה של השירות והמידע באתרי המרשתת לאנשים עם מוגבלות.

104 בגוף הרביעי, רשות שדות התעופה, נמצא כי הליקוי שמצאה הנציבות תוקן.

105 פורסם ברשומות ב-13.7.2022 וצפוי להיכנס לתוקף ביולי 2023 בכפוף להשלמת התקנות והנהלים הנדרשים לצורך יישום החוק.



מדידת איכות השירות לציבור על ידי היחידה לשיפור השירות הממשלתי במערך הדיגיטל הלאומי

היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור (להלן - היחידה) במערך הדיגיטל הלאומי מופקדת על מדידת איכות השירות לציבור שנותנים גופי ממשל שונים בערוצי שירות שונים. היחידה עושה זאת באמצעות סקרי שביעות רצון הבודקים שלושה ערוצי שירות עיקריים: שירות פרונטלי בסניפים, שירות טלפוני וכן שירות באתרי המרשתת של הגופים הממשלתיים.

משנת 2014 מפרסמת היחידה דוחות שנתיים על תוצאות המדידה. לדוחות אלו שתי מטרות¹⁰⁶: (א) "לשמש כלי עזר ליחידות הממשלה בהשגת שיפור באיכות השירותים הממשלתיים בערוצי השירות השונים"; (ב) "ליידע את הציבור הרחב בדבר רמת שביעות הרצון הציבורית מהיחידות השונות במטרה ליצור דיון ציבורי ולהעלות את המודעות לנושא כחלק ממדיניות ממשל פתוח".

בביקורת עלה כי אף שכ-17% מהאוכלוסייה בישראל הם אנשים עם מוגבלות¹⁰⁷, היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור במערך הדיגיטל הלאומי לא מדדה את איכות השירות הדיגיטלי הממשלתי הניתן לציבור מבחינת נגישותו לאנשים עם מוגבלות, ובשל כך לא ניתן למצוא מידע בנדון בדוחות השנתיים שפרסמה לציבור בנושא זה.

נוכח הממצאים שהעלה משרד מבקר המדינה בעניין פערי הנגישות באתרי מרשתת של גופי ממשל, מוצע כי היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור תכלול במסגרת סקרי שביעות הרצון שהיא מבצעת גם את איכות השירות הדיגיטלי הממשלתי הניתן לאנשים עם מוגבלות ותציג את ממצאיה הן לציבור והן לגופי הממשל כדי לקדם שיפור בתחום זה.

מערך הדיגיטל הלאומי מסר בתשובתו כי מתודולוגיית מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור אינה מאפשרת "סימון" אנשים עם מוגבלות. בשל הרגישות המובנת, אין כל הנחיה לסקרים לשאול פרטים אישיים כגון אלה שכן הגדרת אנשים כ"אנשים עם מוגבלות" היא רחבה, אישית ורגישה ביותר ונוגעת לצנעת הפרט. התייחסות לשירות שניתן לאנשים עם מוגבלות ניתנת במסגרת תצפיות, והן נוגעות לשירות הפרונטלי.

משרד מבקר המדינה ממליץ ליחידה לשיפור השירות הממשלתי לבחון דרכים לביצוע הליך שיתוף ציבור, באופן שיאפשר לאנשים עם מוגבלות שמעוניינים בכך, לספק מידע על "חויית השירות" שלהם בבואם לצרוך שירותי ממשל במרשתת, בדרך וולונטרית ובאופן שלא יפגע בפרטיותם.

106 מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור, דוח מסכם לשנת 2020, עמ' 9.

107 ראו פירוט בפרק המבוא.



נגישות דיגיטלית בתחום שירותי הבריאות

חובת ההנגשה של שירותי הבריאות¹⁰⁸ מעוגנת בחוק השוויון, במסגרת הדרישות הכלליות לנגישות למקום ציבורי, בהוראות הכלליות לגבי נגישות שירות ובדרישות המפורטות בסימן ו' בפרק ה' לחוק¹⁰⁹. בסעיף 19 לחוק, נקבע בחוק כי על שר הבריאות לקבוע הוראות בדבר התאמות הנגישות הנדרשות כדי לאפשר לאדם עם מוגבלות נגישות סבירה לשירותי הבריאות ולמקומות ציבוריים קיימים שבהם ניתנים שירותי בריאות.

בשנת 2012 הוגשה לכנסת טיוטת תקנות ובה הצעות להסדרים להנגשת שירותי הבריאות. בשנת 2016 הסתיימה התקנתן של תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירותי בריאות ולמקומות נתינתם), התשע"ו-2016. תקנות אלו מטילות חובה לבצע התאמות פיזיות של נגישות למקומות שבהם ניתנים שירותי בריאות - הנגשת מבנים, שטחים ותשתיות. חובה זו מוטלת על בתי החולים, המרפאות, קופות החולים ומבני משרד הבריאות. התקנות אינן עוסקות בנגישות של שירות הניתן במרשתת.

נמצא כי עד סיכום הביקורת בנובמבר 2022, לא קידם משרד הבריאות תקנות וממילא לא הותקנו תקנות שמטילות על ספקי שירותי בריאות, לרבות קופות החולים ובתי החולים שמספקים שירות לכלל הציבור בישראל, חובה להנגיש את השירות ובכלל זאת את אתרי המרשתת שלהם או האפליקציות שהם מפעילים לאנשים עם מוגבלות. בהיעדר דרישה בדין, לא ניתן לאכוף הספקת התאמות נגישות במרשתת על ידי ספקי שירותי הבריאות.

בספטמבר 2022 מסר משרד הבריאות למשרד מבקר המדינה כי בכוונתו לפרסם בהקדם את פרק נגישות השירות שצפוי להיות מוסדר בתקנות ולהביאו לאישור ועדת העבודה, הרווחה והבריאות של הכנסת במהרה. פרק זה יכלול גם הוראות לעניין הנגשת אתרי מרשתת. עוד הוסיף כי הפרק קיבל ביטוי בטיטת התקנות שהונחה על שולחן הוועדה בשנת 2013, אך הוחלט שלא לכלול אותו בנוסח תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירותי בריאות ולמקומות נתינתם), התשע"ו-2016¹¹⁰. משרד הבריאות הוסיף כי נוכח סיבות שונות - ובכללן הצורך בקביעת הדרישות המקצועיות, הצורך בעדכון התקנות הקיימות לצד ריבוי המשימות ומגבלת המשאבים והבנה כי הנוסח שגובש בשנת 2013 דורש עדכון, טרם הותקנו ההוראות הנוספות הנדרשות להסדרה בתקנות ובכללן ההוראות בנושא נגישות השירות הניתן במרשתת וכי הוא פועל כדי לקדם את הסדרתן.

בחלוף כעשור מהתקנת תקנות הנגישות, ראוי כי דרישות הדין לגבי הנגשת תכנים ושירותים במרשתת יוסדרו גם בנוגע לגופים המספקים לציבור שירותי בריאות. על שר הבריאות לפעול באמצעות משרדו להתקנת הוראות בנושא הנדרשות להסדרה בתקנות בהתאם לסמכותו על פי החוק.

108 שירותי בריאות - שירותים שניתנים לציבור על ידי ספקים כגון שירותים של קופות חולים ובתי חולים.

109 פרק זה עוסק בנושא: "שירותי בריאות ומקום ציבורי שבו ניתן שירותי בריאות - נגישות".

110 תקנות אלה כוללות הוראות להנגשת חלק מן המבנים שבהם ניתנים שירותי בריאות ואינן כוללות את נושא נגישות השירות הניתן במרשתת.



משרד הבריאות מסר בתשובתו מפברואר 2023 למשרד מבקר המדינה כי בהתאם להודעת המדינה בבג"ץ 5833/08 עמותת נגישות ישראל נ' משרד התחבורה ואח', בימים אלו העבודה המקצועית על נוסח התקנות שעניינן נגישות השירות לשירותי הבריאות נמצאת בישורת האחרונה, וההערכה היא כי בתוך כחודשיים הן יפורסמו להערות הציבור. עוד מסר משרד הבריאות כי בהתאם להוראת סעיף 19(ב1) לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, הגיש משרד הבריאות תוכנית המפרטת את דרכי הנגשת שירותי האינטרנט הניתנים במסגרת שירותי הבריאות וזאת עד למועד שנקבע בחודש מאי 2022.

נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות מסרה בתשובתה למשרד מבקר המדינה כי היא מצפה לשיתוף פעולה עם משרד הבריאות בהקדם האפשרי, ולצורך כך תקצה את מלוא המשאבים הנדרשים מבחינתה.

סיכום

בשנת 2022 מרבית אזרחי ישראל משתמשים במרשתת לצרכים שונים. גופי הממשל מספקים לציבור שירותים רבים באמצעות אתרי מרשתת ואפליקציות. כדי שגם אנשים עם מוגבלות, שמהווים כ-17% מהאוכלוסייה בישראל, יוכלו להשתמש בשירותים הדיגיטליים באופן מלא ועצמאי, על גופי הממשל לספק להם התאמות נגישות. חובת ההנגשה במרשתת של השירותים מוטלת על גופי הממשל בדיון.

לאחר התפרצות משבר הקורונה בשנת 2020 ובעקבותיו, פעלה הממשלה להאיץ את פיתוח השירותים הדיגיטליים הממשלתיים. כשנתיים לאחר מכן, בשנת 2022, לאחר ששירותים דיגיטליים שונים פותחו והורחבו, בדק משרד מבקר המדינה במסגרת ביקורת זו את הנגישות, של אתרי מרשתת של גופי ממשל באמצעותם הם מספקים מידע ושירות לציבור, לאנשים עם מוגבלויות שונות.

בדיקות שביצע משרד מבקר המדינה ב-15 אתרי מרשתת של גופי ממשל שונים העלו כי קיימים בהם פרטי מידע ושירותים שלא הונגשו. נבדקה גם הנגישות של תהליכי קבלת השירותים הקשורים ל-16 דפי השירות הנצפים ביותר על ידי הציבור, ובכל אחד מהם נמצאו פריטים שאינם מונגשים. לשם בדיקת הנגישות גם בדרך נוספת ביצע משרד מבקר המדינה סקר בקרב גופי ממשל עליו השיבו 23 גופים. הם התבקשו לדווח בעצמם אם ביצעו פעולות להנגשת תכנים ושירותים במרשתת ועל המידה בה אתרי המרשתת שלהם מונגשים; מן הסקר עלה כי כ-57% מאתרי המרשתת של הגופים הונגשו רק באופן חלקי וכי 43% מן הגופים עדיין לא ביצעו בדיקת נגישות של אתרי המרשתת שלהם, בדיקה שעל הגופים לבצע בתוך חמש שנים ממועד השלמת התאמות ההנגשה ולא יאוחר מנובמבר 2023. להשלמת התמונה ביצע משרד מבקר המדינה סקר שיתוף ציבור בקרב כ-500 אנשים עם מוגבלות שמתמשים במרשתת. בין הממצאים שעלו, 39% מן המשיבים ציינו כי נתקלו בליקויי נגישות בשירותים דיגיטליים של גופי ממשל. פריטים לא מונגשים וליקויי נגישות בשירותים דיגיטליים של גופי ממשל פוגעים באפשרותם של אנשים עם מוגבלות לקבל מידע ושירות באמצעות המרשתת מגופי הממשל. ממצא זה מתיישב עם הממצא שעלה גם הוא מהליך שיתוף הציבור, ולפיו 44% מן האנשים עם מוגבלויות מעדיפים שלא להשתמש בערוצי השירות הדיגיטליים של גופי הממשל אלא לקבל את השירות בערוץ טלפוני או להגיע ללשכות קבלת הקהל כדי לקבלו.



נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות מבצעת פיקוח ואכיפה על גופים שונים במשק וביניהם על גופי ממשל. בדיקות שעשתה בשנים 2019 - 2021 באתרי מרשתת של 13 גופי ממשל העלו ליקויי נגישות. הנציבות פנתה לגופים ודרשה מהם לתקן את הליקויים, ואולם בבדיקה שעשה משרד מבקר המדינה נמצא כי חלק מהליקויים עדיין לא תוקנו.

במהלך ביצוע הביקורת, עוד בשלב מילוי התשובות לסקר שעשה משרד מבקר המדינה וכן לאחר העברת טיוטת דוח הביקורת לגופי הממשל התקיימו קשרי גומלין שטפים בין עובדי הגופים המבוקרים שהביקורת התייחסה אליהם לבין משרד מבקר המדינה. מקשרי הגומלין עלה כי גופים מבוקרים רבים פועלים, כל גוף בתחום אחריותו, לנתח את ממצאי הביקורת ולבחון דרכים לטיפול בליקויים שעלו. כמו כן גופים אשר מפעילים את אתרי המרשתת על תשתית האתר האחד שמספק מערך הדיגיטל הלאומי, פנו לאחרון כדי שסייע להם לבחון את הממצאים ולקדם את הטיפול בליקויים שעלו. משרד מבקר המדינה רואה בחיוב פעולות שעשו גופים מבוקרים לקידום הטיפול בליקויים, בעיקר כאשר הן נעשות עוד במהלך הביקורת ועם קבלת ממצאיה. עוד יש לציין לחיוב את פעולות מערך הדיגיטל, שפעל כבר במהלך ביצוע הביקורת לניתוח ממצאי הביקורת בתחום ההנגשה וכדי להבהיר אילו היבטים נוגעים למערכות המחשוב שלו ואילו נוגעים למערכות של משרדים אחרים, וכן ביצע פעולות מיידיות לקידום הטיפול בתיקון הליקויים.

על גופי הממשל להמשיך לקדם את ההנגשה של שירותיהם הדיגיטליים לאנשים עם מוגבלות מסוגים שונים, כדי להגיע להנגשה מלאה שלהם, כנדרש על פי הדין. הדבר נחוץ כדי לשפר את השירות שמספקים גופי הממשל לאנשים עם מוגבלות וכדי להבטיח שירות מונגש "מקצה לקצה" כדי שאנשים עם מוגבלות יוכלו להשתמש בשירות הדיגיטלי באופן עצמאי ככל הניתן ולממש באמצעותו את זכויותיהם. במסגרת זו על גופי הממשל לבצע בדיקות נגישות באתרי המרשתת שלהם, לזהות פריטים שקיימים בהם ולא מונגשים ולתקן את הליקויים, כיוון שדי ברכיב אחד לא מונגש כדי להקשות על אדם עם מוגבלות לצרוך שירות ממשלתי במרשתת ואף למנוע זאת ממנו.



חלק שני: המענה הממשלתי בעידן הדיגיטלי לציבור שאינו משתמש במדיה הדיגיטלית

להתפתחות הטכנולוגית שהביאה להרחבת השירותים שנותנים גופי הממשל לציבור בערוצים הדיגיטליים שלהם - אתרי מרשתת ואפליקציות, יש יתרונות רבים שחלקם צוינו במבוא לדוח זה. עם זאת, ישנם אנשים ואף קבוצות אוכלוסייה בציבור שממעטים להשתמש במרשתת לצריכת שירותים ממשלתיים ואף נמנעים מכך. עבורם יש צורך להמשיך לתחזק את ערוצי השירות המסורתיים - דואר, טלפון ולשכות קבלת הקהל (להלן - הערוצים המסורתיים), כדי שיוכלו ליצור קשר עם גופי הממשל, לקבל מידע ולמצות את זכויותיהם.

שימוש בערוצי השירות המסורתיים תחת השימוש בערוצי השירות הדיגיטליים יכול לנבוע מאילוצים של הפרט או מהעדפה ובחירה. כך למשל, קיומו של פער דיגיטלי¹¹¹ - חוסר אוריינות דיגיטלית או חוסר נגישות למחשוב ולתקשורת אינטרנטית; אי ידיעה על עצם ההיתכנות לקבל שירות ממשלתי במרשתת; סיבות הקשורות בתרבות, דת או העדפה אישית שבעטיין ימעט הפרט להשתמש במרשתת או יימנע מכך (לעיתים כדי שלא להיחשף לתכנים שבה); היעדר כרטיס אשראי או העדפה לשלם על השירות הממשלתי בהמחאה או במזומן ועוד.

מבקר המדינה התייחס כנציב תלונות הציבור (להלן - נת"צ), לתקופה זו שבה גופים ציבוריים עוברים מאספקת שירותים בדרכים מסורתיות להשקעה בפיתוח והרחבה של ערוצי שירות דיגיטליים¹¹². המבקר ציין כי על רקע זה התקבלו תלונות על גופים שאינם מאפשרים לתקשר עימם אלא בערוצים הדיגיטליים. לדוגמה, בדוח נת"צ הוצגה תלונה שלפיה אישה, שלדבריה אין לה גישה למחשב ואינה יכולה להגיש את בקשתה באופן מקוון, הגיעה למשרדי הרשות המקומית עם מסמכים שרצתה להגיש באופן ידני במסגרת בקשה להנחה בארנונה, אך נאמר לה שלא תוכל להגישם אלא באמצעות מערכת ממוחשבת¹¹³.

בשנת 2018 חוקקה הכנסת את חוק פנייה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים, התשע"ח-2018¹¹⁴. בחוק נקבע כי "גוף ציבורי יאפשר לכל אדם לפנות אליו באמצעי קשר דיגיטלי¹¹⁵], אלא אם כן נקבע אחרת לפי כל דין או שהגוף הציבורי החליט, מטעמים מיוחדים שיירשמו, כי הפנייה לגבי עניין מסוים תהיה בדרך מסוימת אחרת"; "החלטה כאמור תפורסם באתר האינטרנט של הגוף הציבורי ואינה טעונה פרסום ברשומות; על אף האמור, גוף ציבורי המאפשר לפנות אליו בעניין מסוים באמצעות פקסימיליה יהיה חייב לאפשר פנייה אליו באותו עניין גם באמצעי קשר דיגיטלי". הסדר זה בחוק בא להוסיף את הערוץ הדיגיטלי לערוצי הפנייה שבהם

111 פער דיגיטלי הוא מצב שבו ליחידים או לקבוצות שונות באוכלוסייה יש רמות שונות של נגישות לתשתיות דיגיטליות, כגון מחשב, טלפון חכם, תוכנות, יישומים וחיבור למרשתת, או רמות שונות של אוריינות דיגיטלית - מיומנויות וכישורי למידה ועבודה בסביבה ממוחשבת. ראו מרכז המחקר והמידע של הכנסת, **הפער הדיגיטלי ויישום המדיניות הממשלתית לצמצומו** (2020).

112 נציבות תלונות הציבור, **דוח שנתי 48** (2022), שם בעמ' 83 - 89.

113 נת"צ פנתה לגופים שבהם מדובר כדי שיאפשרו למתלוננים לקבל את השירות. במקרה של התלונה שהוצגה בעקבות פניית נת"צ לרשות המקומית נמסרו המסמכים בקשר לבקשת ההנחה באופן ידני.

114 שם החוק שונה לחוק תקשורת דיגיטלית עם גופים ציבוריים, התשע"ח-2018.

115 "אמצעי קשר דיגיטלי" מוגדר בחוק כאמצעי טכנולוגי שחבר גוף ציבורי, המאפשר לציבור לפנות אליו בפשטות מכל מקום, באמצעות המרשתת, לרבות באמצעות דואר אלקטרוני, וכן לצורך לפנייתו קבצים.



ניתן לפנות לגופים הציבוריים, ולא להופכו לערוץ הפנייה הבלעד¹¹⁶. בספטמבר 2019 הוציא היועץ המשפטי לממשלה (להלן - היועמ"ש) הנחייה בדבר "כללים מנחים לגיבוש הסדרים דיגיטליים"¹¹⁷. במבוא להנחיה נכתב כי עם השנים מתחזקת מגמת המעבר לתהליכים דיגיטליים ולאפשר ביצוע של פעולות ושירותים באופן דיגיטלי. עוד נכתב בהנחיה כי המעבר לעולם הדיגיטלי משקף את מדיניות הממשלה, מעודד פיתוח והתייעלות ומסייע לממשלה לשפר את השירות לציבור ולשמור על האינטרס הציבורי. בהתייחסו לשאלה על סבירותה של קביעת ערוץ דיגיטלי כערוץ יחיד, עמד היועמ"ש על כך כי קביעה כזו היא נושא מורכב, שמעלה שאלות כבדות משקל בדבר סבירות קביעה זו; במקרים לא מבוטלים, קביעתו של ערוץ דיגיטלי כערוץ יחיד תהיה בלתי סבירה. לפיכך קבע היועמ"ש כי קביעת ערוץ דיגיטלי כערוץ יחיד כפופה לאישורו או לאישור של מי מטעמו.

פערים דיגיטליים בישראל

על פי נתוני מערך הדיגיטל הלאומי בשנת 2017, עם התחלת הפעילות להגדלת האוריינות הדיגיטלית בקרב האוכלוסייה בישראל, נמצא כי כ-25% מהאוכלוסייה שבגיל 20 ומעלה חסרת אוריינות דיגיטלית ואינה משתמשת במרשתת וכתוצאה מכך אינה נהנית מהתועלות שהדיגיטציה תורמת לאיכות החיים של האזרח. מערך הדיגיטל מסר למשרד מבקר המדינה כי מאז שנת 2017 ועד לשנת 2022 חל שיפור בנושא. על פי הנתונים המעודכנים לשנת 2022, שיעור הישראלים שגילם 20 ומעלה שאינם משתמשים במרשתת ירד ל-11%.

על פי נתוני הלמ"ס, מנתה אוכלוסיית ישראל בשנת 2021 כ-9.5 מיליון איש¹¹⁸, מהם כ-5.9 מיליון איש בגילאי 20 שנה ומעלה. מבין בני ה-20 ומעלה כ-90% משתמשים במרשתת. בכל הנוגע לצריכת שירותי ממשל באמצעות המרשתת עולה מנתוני הלמ"ס לשנת 2021 כי כ-3.35 מיליון איש צרכו שירותי ממשל באמצעות המרשתת, כלומר 2.55 מיליון איש, (43%) לא עשו זאת.

לצד השימוש הנרחב במרשתת בישראל, ניכר מנתוני הלמ"ס וכן מנתוני סקר שעשה איגוד האינטרנט הישראלי כי שלוש קבוצות אוכלוסייה, שמנו בשנת 2021 כ-3 מיליון איש, והן: בני 60 ומעלה, ובני 20 ומעלה מהחברה הערבית ומהחברה החרדית, עושות שימוש נמוך יותר במרשתת בהשוואה לאוכלוסייה הכללית של בני 20 ומעלה; שיעור ניכר מהמשתתפים לכל אחת משלוש קבוצות אלה אינו משתמש במרשתת לצריכת שירותים ממשלתיים. קבוצות אוכלוסייה אלה מהוות כשליש בכלל האוכלוסייה בישראל וכמחצית מן האוכלוסייה הבוגרת.

כדי להמחיש את הפערים בין כל אחת משלוש הקבוצות האמורות לבין כלל האוכלוסייה בישראל בכל הנוגע לשימוש במרשתת, ובפרט לצריכת שירותי ממשל, יוצגו להלן נתונים שמשקפים את הפערים הקיימים.

116 ראו בעניין זה דברי הסבר להצעת החוק שם נכתב: "יובהר, כי ההסדר המוצע נועד להוסיף על דרכי הפנייה המקובלות כיום בקשר בין הציבור ובין הגופים הציבוריים, ולא לגרוע מהן". הצעת חוק פנייה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים, התשע"ח-2018, ה"ח 140.

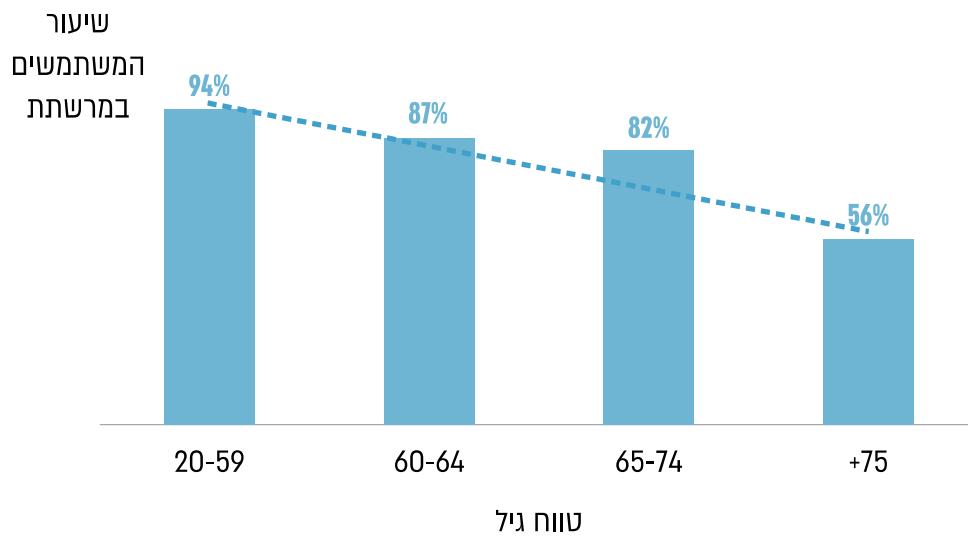
117 היועץ המשפטי לממשלה, הנחיה 1.2500 (2019).

118 נתונים מתוך הסקר החברתי 2021 שהועברו למשרד מבקר המדינה בינואר 2023 וטרם פורסמו באותה עת.



שימוש במרשתת לפי קבוצות גיל: להלן בתרשים נתוני הלמ"ס על השימוש במרשתת לשנת 2020, על פי קבוצות גיל, אשר ממנו ניתן ללמוד כי שיעור המשתמשים במרשתת יורד באופן משמעותי מגיל 60 ומעלה.

תרשים 21: בני 20 ומעלה המשתמשים במרשתת, לפי קבוצות גיל, 2020 (באחוזים)



על פי נתוני הלמ"ס מהסקר החברתי 2020, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

כעולה מן התרשים, בגילאי 75 ומעלה שיעור המשתמשים במרשתת יורד בעשרות אחוזים ועומד על 56%. לעומת השימוש בקרב אנשים בקבוצת הגיל 20 - 59 שהשימוש במרשתת הוא בממוצע 94%. בקבוצות הגיל: 60 - 64 ו-65 - 74 שיעורי השימוש הם 87% ו-82% בהתאמה.

להלן בלוח שימוש במרשתת לצריכת שירותי ממשל בשנת 2021 על פי קבוצות גיל.



לוח 6: צריכת שירותי ממשל בישראל באמצעות המרשתת, בני 20 ומעלה, לפי קבוצות גיל (באלפים ובאחוזים)

קבוצות האוכלוסייה	בני 20 ומעלה – סך הכל באלפים	מהם: צרכו שירותי ממשל במרשתת
סך כל האוכלוסייה בני 20 ומעלה בישראל	5,914	56.7%
על פי קבוצות גיל		
24 - 20	670	55%
44 - 25	2,371	66%
64 - 45	1,764	59%
74 - 65	695	41%
75 ומעלה	412	24%

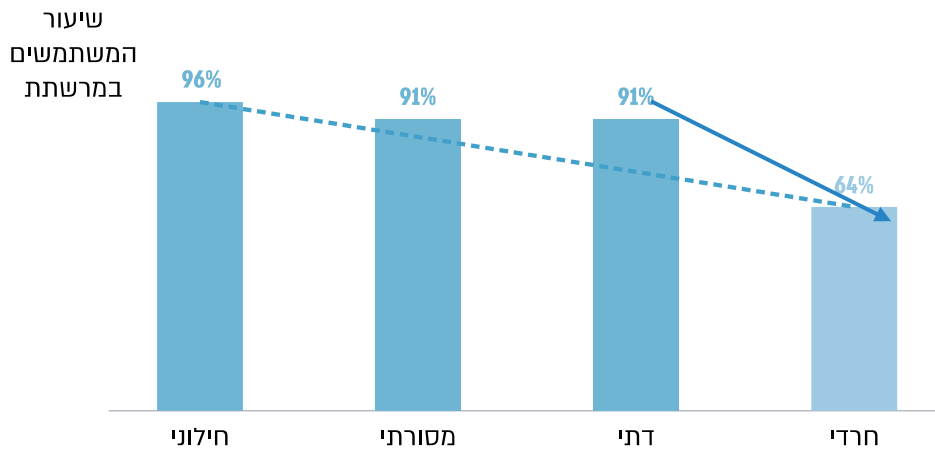
על פי נתוני הלמ"ס, הסקר החברתי 2021, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

כעולה מן הלוח, שיעורי השימוש במרשתת לצריכת שירותי ממשל נמוכים באופן משמעותי בקרב בני 65 ומעלה בהשוואה לשיעורי השימוש בקרב שלוש קבוצות הגיל הצעירות יותר: בקרב שלוש קבוצות הגיל הצעירות יותר השיעורים נעים בין 55% ל-66%, ואילו בקרב בני 65 - 74 השיעורים לצריכת שירותי ממשל במרשתת יורדים ל-41% והחל מגיל 75 ומעלה הם יורדים ל-24%.

שימוש במרשתת בחברה היהודית לפי הרמה הדתית: נמצא כי קיימת שונות בשיעור השימוש במרשתת בקרב קבוצות אוכלוסייה מן החברה היהודית לפי הרמה הדתית המוצהרת. להלן בתרשים שיעור השימוש במרשתת באוכלוסייה היהודית מגיל 20 ומעלה על פי רמת דתיות, נכון לשנת 2020.



תרשים 22: יהודים בני 20 ומעלה המשתמשים במרשתת, לפי רמת דתיות, 2020



על פי נתוני הלמ"ס מהסקר החברתי לשנת 2020, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

עולה מן התרשים כי בחברה היהודית-חרדית רק שני שלישים (64%) מבני ה-20 ומעלה משתמשים במרשתת, בהשוואה לשיעורים הגבוהים מ-90% בקרב יהודים דתיים, מסורתיים וחילוניים.

להלן בלוח צריכת שירותי ממשי במרשתת בחברה היהודית על פי הרמה הדתית לשנת 2021.

לוח 7: צריכת שירותי ממשי במרשתת בחברה היהודית על פי הרמה הדתית, 2021

קבוצות האוכלוסייה	בני 20 ומעלה – סך הכל באלפים	מהם: צרכו שירותי ממשי במרשתת
חרדים	477	49%
דתיים	488	60%
מסורתיים	1,509	55%
לא דתיים, חילונים	2,063	71%

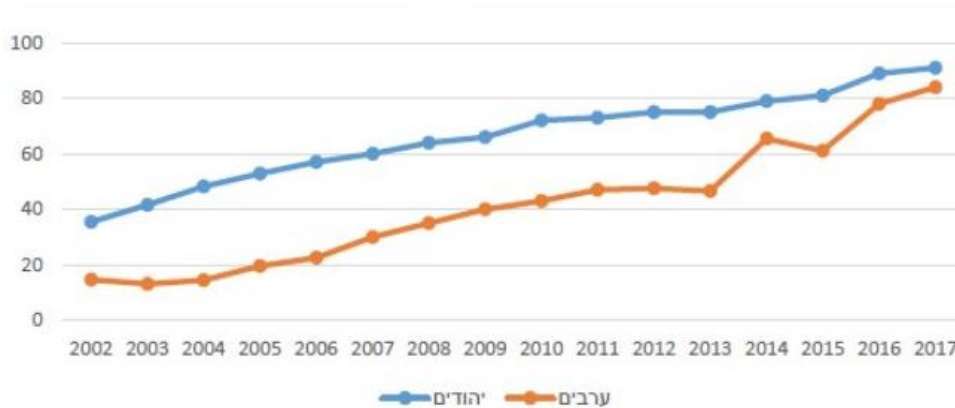
על פי נתוני הלמ"ס, הסקר החברתי 2021, בעיבוד משרד מבקר המדינה.



כעולה מן התרשים, שיעורי השימוש במרשתת לצריכת שירותי ממשל נמוכים יותר בקרב החברה החרדית בהשוואה לקבוצות אחרות בחברה היהודית: בקרב אנשים המגדירים עצמם חילונים, מסורתיים ודתיים שיעורים אלה הם בין 55% לבין 71%, ואילו בקרב החברה החרדית השיעור הוא 49% בלבד.

שימוש במרשתת בהשוואה בין החברה היהודית לבין החברה הערבית: קיימים הבדלים בשימוש במרשתת בין החברה היהודית לערבית. במסמך שפרסם איגוד האינטרנט הישראלי¹⁹ בשנת 2018 הוצגו ההבדלים בשיעורי הגלישה במרשתת של יהודים וערבים בישראל בשנים 2002 - 2017.

תרשים 23: שיעור המשתמשים במרשתת בקרב החברה היהודית ובקרב החברה הערבית בישראל, 2002 - 2017 (באחוזים)



המקור: איגוד האינטרנט הישראלי, שם, עמ' 16.

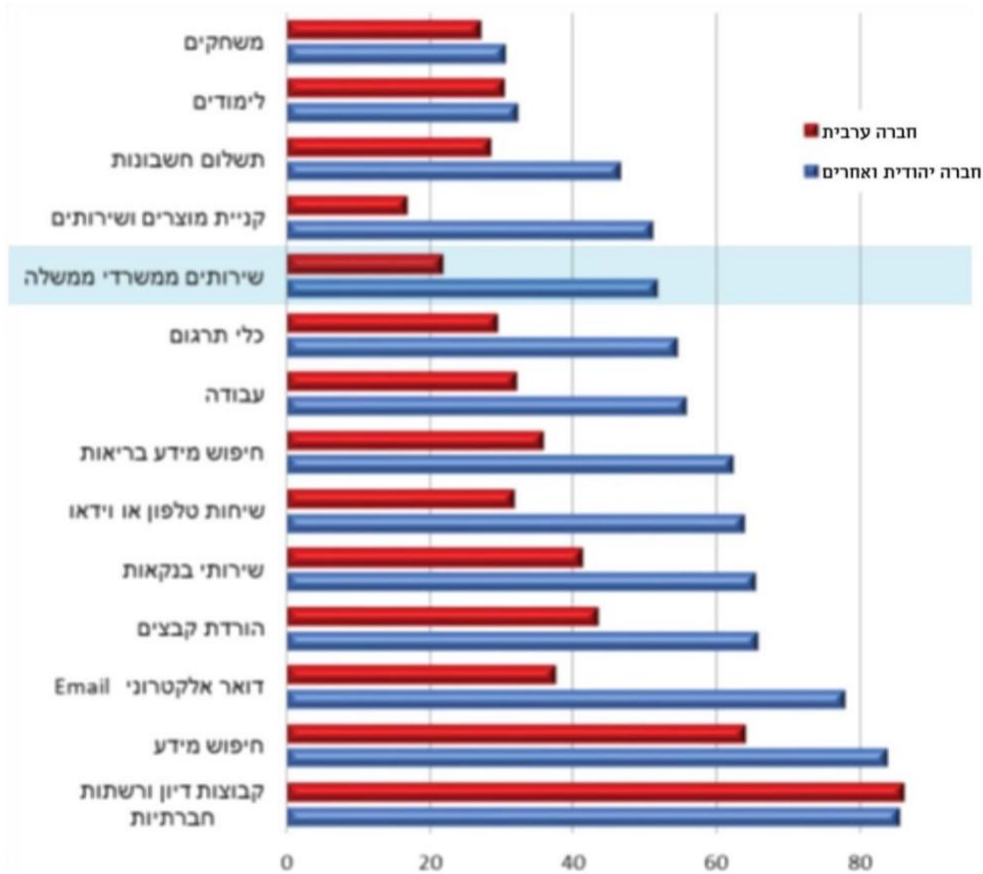
מן התרשים עולה שהפער בשיעור המשתמשים במרשתת בין החברה היהודית לחברה הערבית הצטמצם במהלך השנים 2002 - 2017. בכל אחת משתי קבוצות אלה עלה בשנים שנבדקו שיעור המשתמשים במרשתת, והעלייה בחברה הערבית הייתה משמעותית יותר.

מנתוני הלמ"ס לשנת 2020 עולה כי ישנם הבדלים בין סוגי השימושים במרשתת בחברה היהודית ובחברה הערבית. להלן תרשים המציג השוואה של השימושים במרשתת בשתי החברות.

119 ד"ר אסמאא נ' גנאים, האינטרנט בחברה הערבית בישראל - תמונת מצב ראשונית והמלצות למדיניות, איגוד האינטרנט הישראלי (2018).



תרשים 24: סוגי שימוש במרשתת בקרב בני 20 ומעלה, השוואה בין החברה היהודית לחברה הערבית, 2020



על פי נתוני הלמ"ס, לקט נתונים מהסקר החברתי 2020 בנושא שימוש באינטרנט (2021), בעיבוד משרד מבקר המדינה.

מן התרשים עולה כי אין הבדל ממשי בין החברה היהודית לחברה הערבית במידת השימוש במרשתת למטרות כגון לימודים וגלישה ברשתות חברתיות. לעומת זאת, קיימים תחומי פעילות שבהם שיעור השימוש במרשתת בחברה הערבית נמוך בהשוואה לחברה היהודית. אחד מהתחומים האלה הוא צריכת שירותים ממשלתיים. על פי נתוני הלמ"ס, בשנת 2020 52% מקרב החברה היהודית השתמשו בערוצים הדיגיטליים של משרדי ממשלה - שיעור הגבוה ביותר מפי שניים משיעור המשתמשים בערוצים אלה בקרב החברה הערבית, שהיה 22%¹²⁰. על פי נתוני הלמ"ס לשנת 2021 שיעור השימוש במרשתת לצריכת שירותים ממשלתיים; בחברה היהודית עלה ל-62% ובחברה הערבית עלה ל-35%.

120 הלמ"ס, שם, עמ' 14.



הנתונים לשנת 2021 כפי שעולה מהאמור לעיל מצביעים על צריכה נמוכה יותר של שירותי ממשל במרשתת בקרב שלוש קבוצות אוכלוסייה: גילאי 60 ומעלה בהשוואה לקבוצות גיל צעירות יותר; החברה הערבית בהשוואה לחברה היהודית ובקרב החברה החרדית בהשוואה לקבוצות אחרות בחברה היהודית. על פי נתוני הלמ"ס, מספר האנשים הכולל בשלוש קבוצות אוכלוסייה אלה היה כ-3 מיליון איש בשנת 2021; ומהם, לפחות כמחצית, על פי נתוני הלמ"ס לאותה שנה¹²¹, לא עשו שימוש במרשתת לצריכת שירותי ממשל. מדובר בשיעור משמעותי של אנשים, ועל כן מומלץ כי גופי הממשל ינקטו בפעולות שיאפשרו הנגשה מיטבית של שירותי הממשל לשלוש קבוצות אוכלוסייה אלו.

סקר שעשה משרד מבקר המדינה על צריכת שירותי ממשל בקרב אנשים משלוש קבוצות אוכלוסייה - בני 60 ומעלה, החברה הערבית והחברה החרדית

כדי לקבל מידע על חסמים שעומדים בפני אנשים משלוש הקבוצות שבהן שימוש מופחת במרשתת לצריכת שירותים ממשלתיים, עשה מבקר המדינה סקר באמצעות תשאול טלפוני¹²². לצורך כך אותרו באופן מדגמי 301 איש: שליש מהם אנשים מעל גיל 60 מהחברה הכללית¹²³, שליש בני 18 ומעלה מן החברה החרדית ושליש בני 18 ומעלה מן החברה הערבית. כל המשיבים נבחרו לסקר בשל העדפתם, על פי תשאול ראשוני¹²⁴, שלא לצרוך את השירותים הממשלתיים בערוצים הדיגיטליים אלא בערוץ הטלפוני או בלשכת קבלת קהל. להלן הממצאים שעלו:

המשיבים לסקר ציינו כאמור כי הם מעדיפים לצרוך שירותים ממשלתיים בערוצים מסורתיים, כגון בטלפון או בלשכת קבלת קהל, ולא בערוצים הדיגיטליים. עם זאת, חלקם צרכו שירותים אלה גם בערוצים הדיגיטליים. להלן תרשים המציג את שימוש המשיבים במרשתת על פי קבוצות השייכות שהוגדרו.

121 על פי נתוני הלמ"ס שהועברו למשרד מבקר המדינה בינואר 2023 וחלקם טרם פורסמו באותה עת.

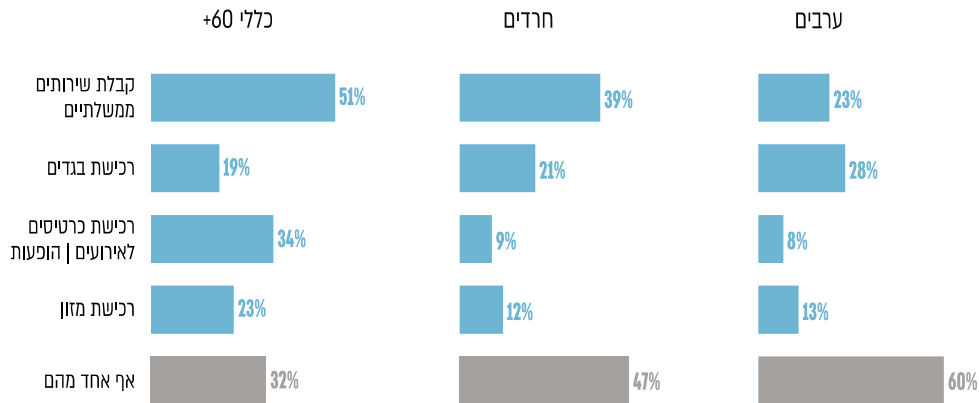
122 שאלות הסקר הוכנו במשרד מבקר המדינה, ואיתור הנשאלים, תשאולם וניתוח התוצאות נעשו על ידי חברה חיצונית. התשאול הטלפוני היה בתאריכים 15 - 29 באוגוסט 2022. טעות הדגימה היא +5.8% ברמת כלל המדגם ו-10% + ברמת כל אחת משלוש הקבוצות. לא ניתן לגזור מתוצאות הסקר הטלפוני מסקנות על כל אחת משלוש קבוצות האוכלוסייה. עם זאת, התשובות שעלו שופכות אור על הנושא, לרבות על חסמים שעומדים בפני אנשים מכל קבוצה ומקשים עליהם להשתמש במרשתת.

123 כדי להקל על הסוקרים בטלפון להגיע לאנשים שאינם משתמשים במרשתת הוחלט לכלול בסקר אנשים מגיל 60 ומעלה מהאוכלוסייה הכללית ולא להגביל את ההשתתפות בו לבני 65 ומעלה.

124 כ-400 איש שנבחרו אקראית מקבוצות האוכלוסייה שנדגמו השיבו לתשאול טלפוני ראשוני. מבין 400 האיש שתושאלו, 301 איש ציינו כי הם מעדיפים לצרוך שירותים ממשלתיים בערוצים מסורתיים ולא בערוצים הדיגיטליים, ולפיכך הם אלה שהתבקשו להשיב על הסקר.



תרשים 25: שימוש במרשתת, על פי קבוצות שייכות¹²⁵



על פי ממצאי הסקר הטלפוני, משרד מבקר המדינה.

מן התרשים עולה כי בקרב המשיבים לסקר שמעדיפים לקבל שירות בערוץ טלפוני או פרונטלי אך צרכו בפועל שירותים גם בערוצים דיגיטליים, קבלת שירות ממשלתי באמצעים הדיגיטליים היא השימוש העיקרי של בני ה-60 ומעלה ושל החברה החרדית במרשתת: 51% מהמשיבים בגילי 60 ומעלה ו-39% מהמשיבים מן החברה החרדית משתמשים במרשתת למטרה זו. זאת לעומת שיעורים נמוכים יותר של שימוש לצרכים אחרים כרכישת בגדים, מזון וכרטיסים לאירועים. בחברה הערבית השימוש העיקרי במרשתת - של 28% מהמשיבים - הוא קניית בגדים. השימוש במרשתת לצריכת שירותים ממשלתיים דורג מעט נמוך יותר וצוין על ידי 23% מהמשיבים.

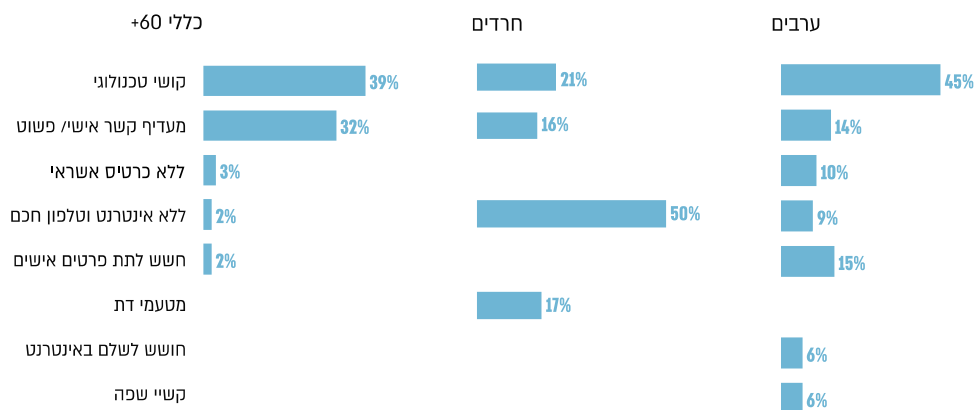
סיבות לאי-העדפת הערוצים הדיגיטליים: המשיבים לסקר התבקשו לציין סיבות לאי-העדפת השירות הממשלתי בערוצים הדיגיטליים. להלן בתרשים הממצאים שעלו¹²⁶.

125 סך שיעורי השימוש במרשתת בכל אחת משלוש הקבוצות עולה על 100% כיוון שנשאלים היו יכולים לסמן יותר מדרך שימוש אחת.

126 היו נשאלים שלא ציינו סיבה והיו שציינו יותר מסיבה אחת, ולפיכך השיעורים בכל אחת משלוש הקבוצות היו נמוכים או גבוהים מ-100%.



תרשים 26: סיבות לאי-העדפת הערוצים הדיגיטליים לקבלת שירות ממשלתי



על פי ממצאי הסקר הטלפוני, משרד מבקר המדינה.

להלן עיקר הממצאים שעלו מהסקר לעניין אי-העדפת הערוצים הדיגיטליים לקבלת שירות ממשלתי:

1. הקושי הטכנולוגי הוא הסיבה המרכזית לאי-העדפת הערוצים הדיגיטליים שציינו משיבים מן החברה הערבית (45%) ומשיבים בני 60 ומעלה (39%).
2. בחברה הערבית ציינו 15% מן המשיבים כי הם נמנעים משימוש בערוצי השירות הדיגיטליים בשל חשש להזין פרטים אישיים במרשתת. ראוי לציין, כי קשיי שפה, כגורם לאי העדפת השירות הממשלתי הדיגיטלי, צוינו על ידי 6% מן המשיבים מן החברה הערבית.
3. בחברה החרדית, הסיבה המרכזית, שציינו מחצית מהמשיבים, היא היעדר תשתית ואמצעים לחיבור למרשתת (למשל טלפון חכם). 21% מן המשיבים מקבוצה זו ציינו קושי טכנולוגי כסיבה להעדפתם שלא להשתמש בערוץ הדיגיטלי לקבלת שירותים ממשלתיים, ו-17% ציינו כי הסיבה לאי-השימוש במרשתת לצריכת שירותים ממשלתיים היא על רקע דתי¹²⁷.

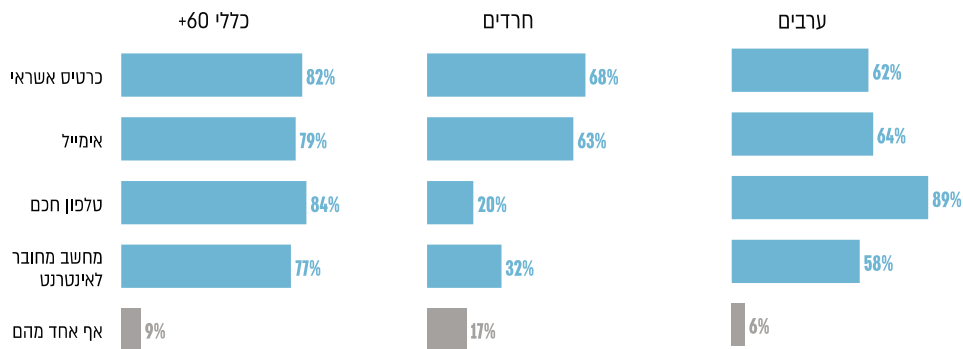
127 המשיבים לסקר הטלפוני התבקשו לציין סיבה לאי-השימוש בערוצים הדיגיטליים הממשלתיים. אומנם רק 17% מהמשיבים מן החברה החרדית ציינו את הסיבה "רקע דתי", אך ניתן להניח כי גם אלה שציינו שהסיבה היא היעדר אינטרנט וטלפון חכם בחרו בכך על רקע דתי.



מומלץ כי מערך הדיגיטל הלאומי וגופי הממשל יפעלו להפחית את החסמים שעלו מן הסקר שעשה מבקר המדינה. במסגרת פעולתם מוצע לבחון הצבת עמדות שירות דיגיטליות בלשכות קבלת קהל של גופי ממשל עבור אוכלוסייה שאין לה אמצעים להתחבר למרשתת או עבור אנשים שהאוריינטציה הדיגיטלית שלהם נמוכה. לצד העמדות מומלץ להציב דיילים שידריכו את הציבור בשימוש בהן. סיוע של דיילים בשימוש בעמדות השירות הדיגיטליות עשוי גם להפחית את החשש או הרתיעה בקרב אנשים שאינם מעוניינים להזין פרטים אישיים בערוצי השירות של גופי הממשל. נוסף על כך, מומלץ כי מערך הדיגיטל ימשיך בפעולותיו להסברה, הטמעה והנגשה של שירותי הממשל הדיגיטליים בקרב הציבור¹²⁸.

שימוש באמצעים שנדרשים לצריכת שירות בערוץ דיגיטלי: כדי לצרוך שירותים ממשלתיים בערוצים דיגיטליים נדרש שימוש באמצעים כגון כרטיס אשראי, מחשב המחובר למרשתת או טלפון חכם. המשיבים לסקר הטלפוני התבקשו לציין אם הם משתמשים באמצעים הללו. להלן תרשים ובו התוצאות.

תרשים 27: שימוש באמצעים שנדרשים לצריכת שירות דיגיטלי בקרב אנשים שמעדיפים להשתמש בערוצי השירות המסורתיים



על פי ממצאי סקר טלפוני, משרד מבקר המדינה.

כעולה מן התרשים, בסקר בקרב אנשים המעדיפים שימוש בערוצי שירות מסורתיים עלו הממצאים שלהלן:

- לכ-80% מהמשיבים בני ה-60 ומעלה יש אמצעים המאפשרים לצרוך שירותים בערוצים הדיגיטליים. מכאן שהעדפתם לא להשתמש בערוצים האלה נובעת מסיבות אחרות, ביניהן קושי טכנולוגי.
- לכשליש מהמשיבים המשתייכים לחברה החרדית אין כרטיס אשראי, ולשיעור דומה אין תיבת דואר אלקטרוני. לרובם המכריע - 80% - אין טלפון חכם ול-68% מהם אין

128 על פעולות מערך הדיגיטל הלאומי בתחום עמדות השירות הדיגיטליות ראו להלן.



מחשב המחובר למרשתת. במצב זה, האפשרות להשתמש בערוצים הדיגיטליים מצטמצמת.

3. כשליש מהמשיבים המשתייכים לחברה הערבית אינם משתמשים בכרטיס אשראי¹²⁹ ובתיבת דואר אלקטרוני ו-42% מהם אינם משתמשים במחשב המחובר למרשתת. עם זאת, רובם המכריע (89%) משתמשים בטלפון חכם.

ממצאי הסקר מצביעים על כך שבפני אנשים המעדיפים שימוש בערוצים המסורתיים לצריכת שירות ממשלתי עומדים חסמים המקשים על צריכתו בערוצים הדיגיטליים. חסמים אלה מקורם בהיעדר אמצעים מתאימים או בקשיים טכנולוגיים בתפעול השירות בערוץ זה. בנסיבות אלה, הערוצים המסורתיים הם החלופות היחידות עבורם לקבלת השירות.

קושי בקבלת שירות ממשלתי בערוצים מסורתיים: המשיבים לסקר הטלפוני נשאלו אם ניסו לקבל שירות ממשלתי בטלפון, בלשכת קבלת קהל או בדואר ולא הצליחו לקבל מענה מכיוון שלא היו להם אמצעים דיגיטליים (טלפון חכם, דואר אלקטרוני, גישה לאינטרנט) או כרטיס אשראי, ואלו נדרשו לצורך קבלת השירות.

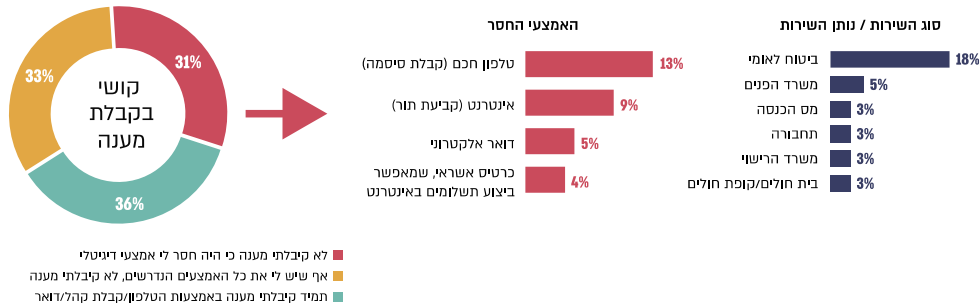
להלן בתרשים מפורטות הסיבות לקושי בקבלת שירות ממשלתי בערוץ טלפוני או פרונטלי בגלל היעדר אמצעי דיגיטלי או כרטיס אשראי¹³⁰:

129 נתונים דומים על שיעור המשתמשים בכרטיס אשראי בחברה הערבית הם נתוני בנק ישראל לשנת 2020, שלפיהם שיעור הלקוחות בעלי כרטיס אשראי מבין סך הלקוחות המדווח למאגר נתוני האשראי היה 86% בחברה היהודית לעומת 63% בחברה הערבית. ראו בנק ישראל, מצגת של המפקח על הבנקים לדיון בוועדת הכלכלה של הכנסת, "בנקאות משקי בית בחברה הערבית", (6 במרץ 2022). וראו בחומר הרקע לשיבת הוועדה.

130 היעדר כרטיס אשראי הוא גורם לקושי שנתקל בו אדם שמגיע ללשכת קבלת קהל, מבקש לשלם אגרת שירות ממשלתית במזומן ונאמר לו שהדרך היחידה היא תשלום בכרטיס אשראי.



תרשים 28: שיעור המשיבים שנתקלו בקושי בקבלת שירות מגופי ממשל בערוצים המסורתיים, לפי האמצעי החסר וגוף הממשל¹³¹



על פי ממצאי סקר טלפוני, משרד מבקר המדינה. * בתשובתו למשרד מבקר המדינה מינואר 2023 מסר משרד הפנים כי יש לסייג את הממצאים לגבי בסקר זה, כיוון שהוא פועל בעבודתו השוטפת מול רשויות מקומיות ואינו מספק שירותים ישירות לתושב; לדבריו, ייתכן שהמשיבים לסקר התבלבלו בין משרד הפנים לבין רשות ממשל אחרת.

כעולה מן התרשים, 31% מן המשיבים ציינו כי נתקלו במקרים שבהם ביקשו לקבל שירות ממשלתי בערוצים המסורתיים אך לא קיבלו מענה כיוון שנדרשו להשתמש באמצעי דיגיטלי שלא היה ברשותם (טלפון חכם, דואר אלקטרוני או חיבור למרשתת) או בכרטיס אשראי שלא היה ברשותם.

כמו כן, ל-13% חסר טלפון חכם שנדרש מהם לשם קבלת סיסמה לצורך זיהוי - אמצעי שנדרש בערוץ השירות הטלפוני. 9% ציינו שכשביקשו לקבל שירות בלשכת קבלת קהל נדרשו לקבוע לצורך כך תור באמצעות המרשתת, והדבר הציב מולם חסם. נוסף על כך, 4% מהמשיבים ציינו שאינם מחזיקים בכרטיס אשראי ולפיכך ביקשו לשלם בקופה במזומן אך נתקלו בסירוב.

על גופי הממשל לאפשר לאנשים שפונים אליהם לקבל שירות בערוצים מסורתיים - לשכת קבלת קהל, טלפון ודואר - לקבל את השירות מבלי להתנות זאת בפעולות המחייבות שימוש באמצעים דיגיטליים - כגון, דואר אלקטרוני וטלפון חכם. כמו כן יש לאפשר לאדם שמבקש לשלם אגרה ממשלתית בקופה בלשכת קבלת קהל לעשות זאת מבלי להתנות זאת בשימוש בכרטיס אשראי, כיוון שיש אנשים שאינם משתמשים באמצעי זה.

אפשרות לקבל שירות רק באמצעות ערוץ דיגיטלי: בשאלון במרשתת שהפיץ משרד מבקר המדינה בקרב אנשים עם מוגבלות (הוצגה למשיבים רשימה ובה שמות של 18 גופי ממשל¹³²) והם התבקשו לציין אם נתקלו במקרים שבהם לא ניתן היה לקבל מאחד או יותר מגופים אלה

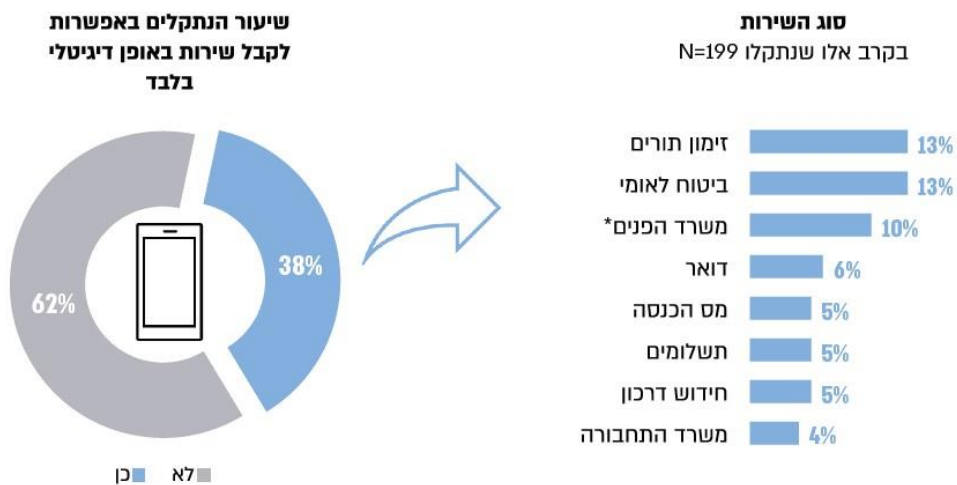
131 בסקר הטלפוני נשאל כל משתתף אם ניסה לקבל שירות ממשלתי בטלפון, בקבלת קהל או בדואר ולא קיבל מענה כי חסר לו אחד האמצעים המוצגים בתרשים. למשיבים שלא הבינו את השאלה או ציינו כי נתקלו במצב כזה אך אינם זוכרים באיזה גוף מדובר הוצגו שמות של גופי ממשל לצורך המחשה. לא היה מעשי להעלות בפני המשתתפים את שמות כל גופי הממשל כיוון שמדובר במעל 100 גופים.

132 ראו לעיל בפרק הקודם את שמות הגופים שהופיעו ברשימה.



שירות מסוים אלא באמצעות הערוצים הדיגיטליים. ממצאים אלו רלוונטיים גם עבור אוכלוסיית מקבלי השירות שאינם צורכים שירותים דיגיטליים בשל העדפה, בשל היעדר אמצעים טכנולוגיים מתאימים או בשל קושי טכנולוגי. להלן בתרשים התוצאות שעלו:

תרשים 29: מקרים שבהם קבלת שירות ממשלתי התאפשרה רק בערוץ הדיגיטלי



המקור: ממצאי הסקר, משרד מבקר המדינה.

* בתשובתו למשרד מבקר המדינה מינואר 2023 מסר משרד הפנים, כי יש לסייג את הממצאים לגביו בסקר זה, כיוון שהוא פועל בעבודתו השוטפת מול רשויות מקומיות ואינו מספק שירותים ישירות לתושב; לדבריו, ייתכן שהמשיבים לסקר התבלבלו בין משרד הפנים לבין רשות ממשל אחרת.

מבין 520 המשיבים לסקר שערך משרד מבקר המדינה, ציינו 199 משיבים (38%) כי נתקלו במקרים שבהם לא ניתן היה לקבל שירות מגופי הממשל אלא בדרך דיגיטלית. כלומר, לא הייתה אפשרות לצרוך אותו בלשכת קבלת קהל או באמצעות השירות הטלפוני¹³³. יצוין כי על פי תשובות המשיבים, לעיתים ההפניה לשירות הדיגיטלי כערוץ בלעדי לקבלת השירות הייתה כבר בשלב הראשוני, שבו ביקשו להזמין תור לקבלת השירות והופנו לשירות הדיגיטלי שרק באמצעותו ניתן היה לקבוע את התור.

133 חשוב להבהיר כי הגופים ששמותיהם מוצגים בתרשים לעיל מספקים שירותים רבים גם בערוצים המסורתיים. הממצא שצוין משמעותו שבמסגרת כלל השירותים שהם מספקים לציבור, נתקלו המשיבים בשירות אחד או יותר שניתן באופן בלעדי רק בערוץ הדיגיטלי.



הערות והצעות שהעלו המשיבים לסקר: בסקר התאפשר למשיבים להעלות הערות והצעות לשיפור השירות הממשלתי. יותר ממחצית מהמשיבים (54%) ציינו כי הם מבקשים שהשירות הדיגיטלי הממשלתי יהיה ידידותי יותר. בכל הנוגע להקלה על צריכת שירותים ממשלתיים בערוצים המסורתיים, העלו משיבים את הצורך לפעול לקיצור זמן ההמתנה למענה בשירות הטלפוני ובלשכות קבלת הקהל.



ממצאי הסקר שעשה משרד מבקר המדינה בקרב אנשים שממעטים לצורך שירותי ממשל בערוץ דיגיטלי או נמנעים מכך, העלו כי יש חסמים העומדים בפני אנשים משלוש קבוצות אוכלוסייה שנכללו בסקר - אנשים בני 60 ומעלה מהאוכלוסייה הכללית ואנשים בני 20 ומעלה מהחברה הערבית ומהחברה היהודית-חרדית. שלוש קבוצות אלה מהוות כ-3 מיליון איש - כשליש מכלל הציבור בישראל ולפחות מחציתם אינם עושים שימוש במרשתת לצריכת שירותי ממשל. עבור חלק מהאנשים בקבוצות האוכלוסייה הללו העדפת השימוש באמצעים מסורתיים על פני האמצעים הדיגיטליים נובעת מהעדפה אישית, אך עבור חלק אחר קיימים חסמים שעל גופי הממשל לתת עליהם את הדעת ולפעול להסרתם או לצמצומם. למשל, קושי טכנולוגי (היעדר אוריינטציה דיגיטלית ברמה מספקת) הוא חסם שקיים בשלוש הקבוצות הללו בשיעור ניכר לעומת האוכלוסייה הכללית. החסם העיקרי והמשמעותי בקרב החברה החרדית הוא אי-החזקת אמצעי חיבור למרשתת.

לאור העובדה שאוכלוסיות אלו כוללות כ-3 מיליון אזרחים שהם כשליש מהאוכלוסייה בישראל - וכמחצית מהאוכלוסייה הבוגרת במדינה, מומלץ כי מערך הדיגיטל וגופי הממשל ילמדו את ממצאי הסקרים לשיתוף הציבור שעשה משרד מבקר המדינה, ינתחו את החסמים או הסיבות לשימוש הנמוך יחסית בערוץ הדיגיטלי בקרב האוכלוסייה החרדית והערבית ובקרב בני ה-60 ומעלה ויבחנו דרכים לשפר את השירות הממשלתי עבור קבוצות כה גדולות בציבור בישראל¹³⁴. בד בבד עם פיתוח השירות הדיגיטלי ונקיטת פעולות להנגשתו המיטבית לכלל הציבור, על גופי הממשל להמשיך לתת מענה מלא גם בערוצים המסורתיים עבור אותם אנשים שמעדיפים או נאלצים להשתמש בהם.

מערך הדיגיטל הלאומי מסר בתשובתו כי הוא מממש את ההמלצה ופועל בשיתוף נציבות שירות המדינה "תוך ביצוע הסדרה לאגפי שירות במשרדי ממשלה שמנהלים את כלל ערוצי השירות". עוד הוא מסר כי "בוצעו מחקרי עומק (האחד בשנת 2017 והשני בשנת 2022) שמטרתם לבדוק את החסמים והמוטיבציות של קהלי היעד ובהתאם נבנו הכשרות מותאמות לקהלי היעד חסרי האוריינות הדיגיטלית".

134 נתוני הלמ"ס שהוצגו לעיל מציגים נתונים על המספר הכולל של אנשים בשלוש קבוצות אלה כאשר התייחסות לבני הגיל השלישי היא לבני 65 ומעלה; יצוין כי בסקר הטלפוני שעשה, משרד מבקר המדינה פנה לבני 60 ומעלה, שהיא מטבע הדברים קבוצת אוכלוסייה הכוללת מספר רב יותר של אנשים מקבוצת בני 65 ומעלה.



המענה הממשלתי לפערים בשימוש במרשתת לצריכת שירותים ממשלתיים

משרד מבקר המדינה בדק אילו מענים מספקת הממשלה לאנשים שאינם משתמשים במרשתת לצריכת שירותים ממשלתיים כדי להתגבר על החסמים שמקשים עליהם ליהנות מיתרונות השימוש בערוצים הדיגיטליים.

פעולות להגברת האוריינות הדיגיטלית של האוכלוסייה

בהחלטת ממשלה¹³⁵ מיוני 2017 נקבע כי יש "לגבש, בתוך שישה חודשים מיום קבלת החלטה זו, תכנית לאוריינות דיגיטלית תוך התייחסות למגזרים שבהם קיים פער בנושא ולהוביל את יישומה". להלן בתמצית מידע שמסר מערך הדיגיטל למשרד מבקר המדינה בנוגע לפעולות שבוצעו מאז התקבלה החלטת הממשלה ועד ספטמבר 2022.

מערך הדיגיטל מפעיל תוכניות לקידום אוריינות דיגיטלית בקרב אזרחים חסרי אוריינות דיגיטלית מהחברה הערבית, החברה היהודית-חרדית ואוכלוסיית האזרחים הוותיקים. וכן תוכניות להכשרת נשים מהפריפריה החברתית והגיאוגרפית. בתוכניות השתתפו עד לסוף שנת 2022 כ-200,000 איש. מהם מהחברה הערבית כ-21 אלף איש, מהחברה החרדית כ-17 אלף איש, מקרב אוכלוסיית בני 65 ומעלה כ-36 אלף איש והיתר כ-130 אלף איש מהחברה היהודית (ללא קבוצת החברה החרדית) בגילאי 18 - 65.

להלן דוגמאות לתוכניות שמפעיל מערך הדיגיטל בקרב קבוצות אוכלוסייה שונות: (א) המיזם הלאומי לקידום זקנה פעילה באמצעות אוריינות דיגיטלית¹³⁶; (ב) הכשרת שגרירים דיגיטליים מהחברה הערבית¹³⁷; (ג) פרויקט דיגיטציה ליישוב הבדואי חורה - "חורה דיגיטלית"¹³⁸; (ד) מיזם קהילות דיגיטליות בירושלים¹³⁹.

135 החלטת הממשלה 2733, "אישור התוכנית הדיגיטלית הלאומית, קידום המיזם הלאומי 'ישראל דיגיטלית' ותיקון החלטות ממשלה" (11.6.2017).

136 המיזם נועד לשפר את התפקוד היום-יומי של אזרחים ותיקים בתחומי החברה, הבריאות והכלכלה באמצעות הקניית אוריינות דיגיטלית. התוכנית פועלת ב-13 יישובים. בשלב הראשון, בשנים 2018 - 2020, השתתפו בה כ-1,200 אנשים, מהם 57 מהחברה הערבית, שהם כ-5% בלבד. בשלב השני, בשנים 2020 - 2022, השתתפו בה 2,500 אזרחים ותיקים, מתוכם 50% מהחברה הערבית.

137 המשתתפים בתוכנית מקבלים הכשרה שתאפשר להם להדריך אנשים נוספים כדי להקנות להם אוריינות דיגיטלית בסיסית, בדגש על שימושים שנוגעים לצריכת שירותים ממשלתיים מקוונים ומיצוי זכויות. מערך הדיגיטל מסר כי במסגרת מיזם זה הוכשרו מעל 50 שגרירים והם הכשירו מעל ל-700 אנשים חסרי אוריינות דיגיטלית.

138 מטרת הפרויקט היא ליצור קפיצת מדרגה טכנולוגית במטרה להביא לשיפור בכלל תחומי החיים ביישוב באמצעות הטמעה ושימוש יעיל בכלים דיגיטליים ובטכנולוגיות מתקדמות. הפעילות מתנהלת בחינוך הפורמלי והבלתי פורמלי - בהוראה ובעידוד מצוינות וכן בקהילה - במסגרת קמפיינים טכנולוגיים הפתוחים לציבור. התוכנית פעלה בשנים 2017 - 2019, ועל פי נתוני מערך הדיגיטל השתתפו בה כ-3,470 ילדים ומבוגרים (מעל גיל 15) וניתנו במסגרתה 2,919 שעות הדרכה.

139 המיזם פועל בשכונות בירושלים לרבות שכונות חרדיות. לניהול המיזם בשכונות ממונים אנשים מתוך הקהילות. בהתאם לכך מסר מערך הדיגיטל כי לניהול הפעילות בחברה החרדית מונה אדם חרדי. הפעילויות כוללות, בין היתר, סדנאות וקורסים. בשל העובדה שבחברה החרדית יש חסם של מחסור בציוד ותשתיות דיגיטליות במשק



באוקטובר 2021 התקבלה החלטת ממשלה בנושא צמצום פערים בחברה הערבית¹⁴⁰ (להלן - החלטה 550). בין המשימות שנקבעו, הוטל על מערך הדיגיטל הלאומי בשיתוף עם משרד האוצר להקצות משאבים עבור מיזמים לקידום אוריינות דיגיטלית בחברה הערבית¹⁴¹. נקבע כי במיזמים שיקודמו מיועדים להשתתף לכל הפחות 40,000 תושבים ערבים במטרה לשפר את רמת האוריינות הדיגיטלית של משתתפי ממוצע ב-25% לפחות עד סוף שנת 2026.

מערך הדיגיטל מסר למשרד מבקר המדינה, באוקטובר 2022, כי בהתאם להחלטת הממשלה הוא מקים מיזם להקניית אוריינות דיגיטלית בשם "100 באוריינות דיגיטלית"¹⁴². למיזם יוקצו 40 מיליון ש"ח, והוא יפעל ב-115 רשויות מקומיות, מתוכן 68 רשויות ערביות. במהלך השנים 2023 - 2024 יוכשרו במסגרתו כ-60,000 אנשים מהחברה הערבית.

יצוין כי משרד מבקר המדינה עסק לא פעם בפעולות הממשלה להקניית אוריינות דיגיטלית ופרסם את ממצאיו בדוחות¹⁴³.

הנגשת השירות הדיגיטלי לאנשים ללא אוריינות ואמצעים דיגיטליים

מגפת הקורונה שפרצה בשנת 2020 יצרה צורך מוגבר בשירותים ממשלתיים דיגיטליים במקום קבלת קהל פרונטלית כדי לאפשר שמירה על ריחוק פיזי בין אנשים. ביולי באותה שנה החליטה הממשלה על תוכנית להאצת השירותים הדיגיטליים לציבור¹⁴⁴ (להלן - החלטה 260). במסגרת החלטה זו נקבע כי לצורך קידום של מענה הולם לאוכלוסיות המתקשות לצרוך שירות דיגיטלי, יוקם צוות בהובלת משרד הדיגיטל, בהשתתפות אגף תקציבים במשרד האוצר ומשרד ראש הממשלה. עוד נקבע כי בשלב גיבוש התכנית, הצוות יבחן את סוגיית עמדות השירות הממשלתיים¹⁴⁵.

הבית, נעשות פעולות הנגשה ייחודיות, כגון התקנה של טאבלטים "כשרים" בבתי כנסת וישיבות, שימוש בניידות שירות דיגיטליות והעסקת אנשי שירות שמסייעים לתושבים המבקשים לצרוך בעמדות השירות הדיגיטליות שירותים עירוניים וממשלתיים.

140 החלטת ממשלה 550, "התכנית הכלכלית לצמצום פערים בחברה הערבית עד לשנת 2026" (24.10.2021). סעיף 8 בהחלטה התייחס להיבט הדיגיטלי.

141 בהחלטה נקבע כי מערך הדיגיטל יקצה לצורך הפעלת המיזם "100 באוריינות דיגיטלית" או מיזמים אחרים ביישובים ערבים 20 מיליון ש"ח ממקורותיו, ומשרד האוצר יקצה לכך 20 מיליון ש"ח נוספים.

142 באוקטובר 2022, המיזם עדיין לא החל לפעול.

143 ראו למשל ביקורת מערכתית של מבקר המדינה שפורסמה **בדוח שנתי 71** (2021), "המוכנות לשוק העבודה המשתנה". במסגרת ביקורת זו נבדקו פעולות של גופים שונים הנוגעים לתעסוקה ולהכשרת תלמידים ומבוגרים לשוק העבודה המשתנה תוך התייחסות לנושא הקניית האוריינות הדיגיטלית. ראו לדוגמה פרק בדוח זה שעסק ב"הקניית אוריינות דיגיטלית לאורך החיים", עמ' 235 - 301. ראו עוד בדוח האמור בפרק "היערכות משרד החינוך לשוק העבודה המשתנה", עמ' 45 - 160. ראו גם דוח מבקר המדינה שעסק בביקורת על פעולות הממשלה לקידום האוריינות הדיגיטלית במסגרת פרויקט להב"ה, מבקר המדינה, **דוח שנתי 64** (2014), "פרויקט להקטנת הפערים הדיגיטליים בחברה הישראלית (להב"ה) - מטה התקשוב הממשלתי - ממצאי מעקב".

144 החלטת ממשלה 260, "תכנית להאצת השירותים הדיגיטליים לציבור ולקידום הלמידה הדיגיטלית ותיקון החלטת ממשלה" (26.7.2020).

145 סעיף 13 להחלטה.



הצבת עמדות שירות דיגיטליות בלשכות קבלת קהל

על פי הנתונים המעודכנים לינואר 2023 מערך הדיגיטל הלאומי הציב כ-140 עמדות שירות דיגיטליות בפריסה ארצית במקומות ציבוריים ביישובים שונים¹⁴⁶. באתר הממשלתי האחד מתפרסם מידע על מיקום העמדות בכל יישוב וכן על המידע והשירות שהן מספקות, מדובר בין היתר באפשרות גלישה באתר הממשלתי (GOV.IL), וכך למעשה מתאפשרת הנגשתו לאנשים שאין להם מחשב מחובר למרשתת או טלפון חכם¹⁴⁷. מערך הדיגיטל מסר כי בנוסף לאפשרות להשתמש בעמדות השירות לצורך גלישה באתר הממשלתי (gov.il) על כלל המידע והשירותים המפורסמים בו, בעמדות השירות שהציב יש שירותים שפותחו עבור גופי הממשל הבאים: משרד התחבורה, רשות האוכלוסין וההגירה, משרד המשפטים, רשות האכיפה והגבייה, משרד הבריאות והמשרד לביטחון לאומי.

מערך הדיגיטל מסר באוקטובר 2022 למשרד מבקר המדינה כי בעקבות החלטת הממשלה 260 הוחלט על פריסת 40 עמדות שירות ממשלתיות נוספות, בדגש על רשויות מקומיות שבהן יש קהלי יעד חסרי אוריינות דיגיטלית; שדרוג הממשק של 102 עמדות שירות קיימות; הצבת דיילים בחמש רשויות מקומיות (שתי רשויות מהחברה הערבית ושתיים מן החברה החרדית ועמדה אחת ברשות מקומית שמשרתת אוכלוסייה כללית); התאמת העמדות לשירות באזור האישי לרבות הוספת אביזרים וציוד קצה כדי לשפר את השירות שניתן בעמדה.

בכל הנוגע להצבת עמדות שירות ביישובים ערביים וחרדיים עלה כי מערך הדיגיטל פעל כדלהלן: (א) הצבת 12 עמדות שירות דיגיטליות ממשלתיות בשמונה רשויות מקומיות - אלעד, בית שמש, ביתר עילית, בני ברק, מודיעין עילית, ירושלים, רכסים וצפת; (ב) הצבת דיילים ליד עמדות שירות ממשלתיות דיגיטליות כדי לסייע לאזרחים להשתמש בהן; (ג) החל תהליך בחינה ועיצוב של שירותים ממשלתיים דיגיטליים כדי להתאימם לקהל החרדי, בשים לב, למשל, לדרכי ניסוח המידע ולא למנטים הוויזואליים המוצגים. (ד) הליך בחינה דומה של התאמת השירותים הממשלתיים נעשה עבור החברה הערבית, ובמסגרתו הוצבו 12 עמדות שירות ב-12 יישובים ערביים.

בסקר שעשה משרד מבקר המדינה בקרב גופי ממשל נשאלו הגופים אם בלשכות קבלת הקהל שלהם הם הציבו עמדות שירות דיגיטליות ייעודיות¹⁴⁸ (ללא קשר לעמדות השירות הממשלתיות שמוצבות על ידי מערך הדיגיטל). במענה לסקר השיבו שישה גופי ממשל שהם מפעילים עמדות שירות דיגיטליות עצמאיות בלשכות קבלת קהל, שמספקות שירותים דיגיטליים שניתן לקבל באתר המרשתת של אותם גופים: המוסד לביטוח לאומי, רשות האכיפה והגבייה, רכבת ישראל, הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים (משרד הכלכלה והתעשייה), משרד המשפטים ומשרד

146 באתר gov.il ניתן למצוא מידע על מיקום עמדות השירות ביישובים שונים ועל השירותים שהן מספקות.

147 על פי המידע שפרסם מערך הדיגיטל הלאומי עמדות השירות מספקות את המידע והשירות להלן: לקבל מידע ושירות בירור מצב נקודות חובה לנהג, גלישה לאתר 'כל זכות', גלישה לאתר gov.il, היתר נהיגה לנהג חדש, הנפקת אישור שירות אזרחי, הנפקת העתק רישיון כלי ירי, הנפקת ספח תעודת זהות, הנפקת תמצית רישום, הנפקת תעודת קורונה, מידע על רכב, רישיונות נהיגה ורכב, שינוי מען, תשלום אגרת רישיון כלי ירי ותשלום אגרות נוספות, תשלום עבור דרכון ביומטרי וכן תשלום קנסות.

148 ישנם גופים ששאלה זו לא הייתה רלוונטית אליהם כיוון שבתחום פעילותם השירותים מסופקים רובם ככולם על ידי גופים אחרים, כך למשל, בכל הנוגע למשרד הפנים, הרשויות המקומיות מספקות שירותים לציבור; ובכל הנוגע למשרד הבריאות, שירותים רבים ניתנים לציבור באמצעות קופות חולים.



החינוך. משרד החינוך ציין כי הוא הציב עמדת שירות ראשונה כפיילוט במחוז צפון, וכי לאחר סיום הפיילוט הוא מתכנן להציב עמדות נוספות בכל אחד ממחוזותיו בארץ.

מומלץ שמערך הדיגיטל הלאומי, בשיתוף כל אחד מגופי הממשל שמספקים שירותים דיגיטליים לציבור ועדיין לא הקימו עמדות שירות דיגיטליות בלשכות קבלת הקהל שלהם, יבחנו הצבת עמדות שירות בגופים אלה. זאת כדי לסייע בהנגשת השירותים בערוצים הדיגיטליים לכלל הציבור, לרבות אנשים שמתקשים בשימוש באמצעים טכנולוגיים או שחסרים להם האמצעים המתאימים. פעולה זו עשויה לסייע בקידום התוכנית להאצת השירותים הדיגיטליים לציבור.

בתשובתו מינואר 2023 למשרד מבקר המדינה, מסר מערך הדיגיטל הלאומי, כי כבר היום, כחלק מהמדיניות שננקטה בהחלטת הממשלה 260, נפרסו עמדות שירות גנריות מתקציב מערך הדיגיטל הלאומי ובאחריותו, ובהן שירותים של כמה משרדים. העמדות נפרסו ברשויות המקומיות וביישובים השונים, ונושא השימוש בהם עדיין בבחינה. לגבי עמדות שירות נוספות בלשכות קבלת קהל של גופי ממשל - מערך הדיגיטל ימליץ על הנושא לגופים שמקבלים קהל, ואם הם יחליטו לרכוש עמדות אלו מתקציבם, ניתן יהיה להיעזר במוצר עמדות השירות, לרכישה ותפעול עמדות שירות כאלה, על פי תנאי המכרז הנוגע לכך. עוד מסר מערך הדיגיטל כי בשיתוף עם משרד החוץ ומשרד המשפטים הוא הציב עמדות שירות בלשכות קבלת הקהל שלהם.

הנגשה שפתית של השירותים הממשלתיים הדיגיטליים לחברה הערבית

החלטה 550 של הממשלה מאוקטובר 2021 קובעת פעולות שונות שיש לנקוט לצמצום הפערים בין החברה הערבית לבין החברה היהודית. בהחלטה¹⁴⁹ נקבע, בין היתר, כי יש להנחות את כלל משרדי הממשלה לבצע הנגשה שפתית ותרבותית לאוכלוסיית החברה הערבית של לפחות 50% מהתוכן והשירותים הממשלתיים הדיגיטליים הרלוונטיים עבור החברה הערבית, זאת עד לסוף שנת 2025. על מערך הדיגיטל הוטל להנגיש שפתית ותרבותית את התשתיות והפלטפורמות המקוונות הרחביות אשר משמשות למתן שירות דיגיטלי לאזרחים ולעסקים: מערכת ההזדהות הלאומית, האזור האישי הממשלתי (פרטי ועסקי) ושירות הטפסים הממשלתי. עוד הוטל עליו להאיץ את הפעולות להגברת מודעותו של הציבור דובר הערבית לכלל השירותים המוגשים באזור האישי הממשלתי באופן ייעודי ומותאם לאוכלוסיית דוברי הערבית. על משרדי הממשלה הוטל על פי ההחלטה להנגיש שפתית ותרבותית לפחות 50% מהתוכן והשירותים המקוונים שלהם לאוכלוסיית החברה הערבית עד לסוף שנת 2025, בסיוע מערך הדיגיטל.

משרד מבקר המדינה בדק אילו פעולות ליישום סעיף זה בהחלטת הממשלה, בהקשר להנגשה של השירותים הממשלתיים לשפה הערבית, נקטו או החלו לנקוט מערך הדיגיטל הלאומי וגופי הממשל. להלן הממצאים.

תרגום לערבית של דפי השירות באתר הממשלתי האחד: באתרי המרשתת של גופי הממשל יש תכנים ושירותים מסוגים שונים. אחד המרכיבים של השירות הדיגיטלי הוא דף השירות, בו ניתן הסבר על השירות וקישור למסך או לטופס מקוון שבאמצעותם ניתן לצרוך את



השירותים¹⁵⁰. מערך הדיגיטל מסר כי דפי השירות של משרדי ממשלה שאתרי המרשתת שלהם מנוהלים במסגרת האתר הממשלתי האחד מתורגמים לערבית על ידו - על ידי מערך הדיגיטל, ולא על ידי כל גוף ממשלתי בעצמו, כדי להבטיח רמה מקצועית נדרשת ואחידות לשונית¹⁵¹. עם זאת, האחריות לתוכן המתורגם מוטלת על המשרד שדף השירות שייך לתחום פעילותו, ולפיכך לאחר שמערך הדיגיטל מתרגם את דף השירות, על משרדי הממשלה לאשר ולתקף את התכנים שבהם. מערך הדיגיטל מסר למשרד מבקר המדינה כי החל לתרגם את דפי השירות בשנת 2017 כאשר באתר האחד היו כבר כ-1,000 דפי שירות בעברית, מהם כ-400 דפים שאומנם תורגמו בעבר לערבית אך לא באופן איכותי. מאז ועד לשנת 2022 נוספו לאתר הממשלתי מעל 1,000 דפי שירות חדשים בשל התרחבות השירותים הדיגיטליים. לאחר התרגום מעביר מערך הדיגיטל את הדפים המתורגמים לכל גוף ממשלתי, על פי תחום אחריותו, כדי שיתקף את האמור בהם ויאשרם לפרסום.

מנתוני מערך הדיגיטל עלה כי נכון לינואר 2023 היו באתר הממשלתי האחד כ-2,900 דפי שירות בעברית¹⁵² ובהם הסבר על השירותים הדיגיטליים שניתנים באתר וקישור למסכים או טפסים שבאמצעותם ניתן לצרוך את השירותים¹⁵³. מבין דפי השירות באתר האחד, כ-1,400 דפי שירות (48%) תורגמו לערבית ופורסמו בו.

מערך הדיגיטל הלאומי מסר בתשובתו למשרד מבקר המדינה כי יש באתר האחד דפי שירות שאינם רלוונטיים לתרגום לערבית.

משרד מבקר המדינה ממליץ למערך הדיגיטל הלאומי ולגופי הממשל להמשיך לתרגם לערבית דפי שירות נוספים הרלוונטיים לחברה הערבית, גם מעבר לשיעור שנקבע בהחלטת הממשלה וכבר בוצע. הדבר יאפשר להגביר את ההנגשה השפתית של השירותים הממשלתיים לציבור דוברי הערבית בהתאם לתכלית החלטת הממשלה שהתקבלה בעניין.

בתשובתו למשרד מבקר המדינה מסר מערך הדיגיטל הלאומי כי ההמלצה מקובלת, וכי צוות המימוש של החלטת ממשלה 550 פועל בימים אלו למיפוי וסגירת הפערים.

במהלך הביקורת מסר מערך הדיגיטל למשרד מבקר המדינה כי היו מקרים שבהם המתין חודשים ארוכים לגוף ממשלתי עד שזה אישר את פרסומם של דפי השירות המתורגמים ועל כן

150 הסבר על דף שירות ראו בפרק הקודם בסעיף: נגישות של דפי שירות.

151 צוות התוכן במערך הדיגיטל הלאומי אמון על עריכת התוכן של דפי השירות ותרגומם כחלק מהשירות שניתן למשרדים המשתמשים באתר הממשלתי האחד. הצוות אחראי על בניית ארכיטקטורת התוכן בהתאם לאפיון השפה הממשלתי וזאת במטרה ליצור אחידות בשירותים הניתנים לאזרח.

152 מדובר רק במספר דפי השירות הרלוונטיים גם לחברה הערבית. כלומר ללא דפים שקשורים למשל לשירותי דת יהודיים.

153 במקרה שהשירות הוא למשל תשלום אגרה, דף השירות מקשר למסמך לביצוע התשלום; במקרה שצריכת השירות תהיה באמצעות טופס מקוון, דף השירות יקשר לטופס המקוון; יש שירותים שהם לא קשורים לתשלומים או לטפסים מקוונים, כמו למשל בקשה לרישום חברה, דף ההסבר יקשר אל המסכים שדרכם ניתן לצרוך את השירותים הללו.



הפרסום התמהמה. גורם נוסף שיש בו לעכב את ההנגשה לשפה הערבית הוא דפי שירות בעברית שאיכותם המקצועית ירודה ועל כן נדרש טיוב שלהם לפני תרגומם לערבית.

משרד מבקר המדינה ממליץ לגופי הממשל לבדוק אם קיימים אצלם חסמים שמעכבים את מסירת התשובה למערך הדיגיטל הממשלתי ואת אישור הפרסום של דפי השירות המתורגמים ולנקוט צעדים לצורך הסרתם. עוד מומלץ שכל גוף יבדוק את האיכות המקצועית של דפי השירות שלו ויטיב את אלה שיש לשפרם.

תרגום הרכיבים בתהליך קבלת השירות: נוסף לדפי שירות, נדרש מערך הדיגיטל הממשלתי לתרגם גם מסכים שמוצגים למשתמש בשלבים השונים שהוא עובר, מדף השירות ועד לטופס המקוון שבו עליו להזין פרטים לצורך קבלת השירות. מערך הדיגיטל מסר למשרד מבקר המדינה כי הוא נמצא בעיצומה של עבודה לתרגום של כל תהליכי קבלת השירותים הממשלתיים. בשלב ראשון בחר לבצע תרגום של התהליכים הנוגעים לעשרת השירותים הממשלתיים הנפוצים ביותר: חידוש רישיון רכב, בקשת מענק לעצמאים לתקופת הקורונה, הוצאת רישיון נהיגה, הצהרת נוסע נכנס לישראל לפני טיסה (לתקופת הקורונה), דיווח עצמי על כניסה לבידוד, הצהרת נוסע יוצא מישראל לפני טיסה (לתקופת הקורונה), הפעלת תעודת זהות¹⁵⁴, מערכת מייצגים במיסוי מקרקעין¹⁵⁵, הפקת נסח טאבו מפנקסי המקרקעין והוצאת תו חניה לנכה.

בביקורת עלה כי נכון לאוגוסט 2022 הסתיים התרגום לערבית של כל המסמכים, המסכים ודפי שירות שנוגעים לכל אחד מעשרת השירותים הממשלתיים שהוגדרו על ידי מערך הדיגיטל כנפוצים ביותר. מערך הדיגיטל מסר עם זאת, כי תרגום הטפסים המקוונים של שירותים אלה לא הושלם.

מערך הדיגיטל מסר למשרד מבקר המדינה בדצמבר 2022 כי הוא מספק תרגום לערבית שנוגעת לתשתית של הטפסים המקוונים¹⁵⁶ ואולם האחריות לתרגום השירות לרבות הטופס המקוון שנוגע אליו (אם קיים כזה), מוטלת על גוף הממשל שמספק את אותו שירות. עולה אם כן, כי רק לאחר שגופי הממשל האחראים לאותם שירותים ישלימו את התרגום לערבית של השירותים ויעבירו את התרגומים למערך הדיגיטל לצורך הטמעתם באתרי המרשתת, יהיו שירותי ממשל אלה מוגשים מ'קצה לקצה' לשפה הערבית.

154 לאחר קבלת תעודת זהות יש להפעילה באמצעות מסרון שנשלח לטלפון או פעולה באזור האישי. https://www.gov.il/he/service/activation_of_smart_identification_card

155 שירות שנוגע למיסים בעסקאות נדל"ן. הוא מאפשר לעורכי דין המייצגים נישומים בעסקאות נדל"ן מול רשויות המס להיכנס למערכת הממוחשבת הממשלתית.

156 מערך הדיגיטל מספק תרגום לרכיבים שהם נוגעים לכל טופס, לדוגמה הודעה על הצלחה או כישלון של שליחת הטופס או כפתורי הפעלה שונים.



מומלץ שגופי הממשל בסיוע מערך הדיגיטל הלאומי ישלימו את תהליך התרגום לערבית וההטמעה של כלל המסכים והטפסים המקוונים של עשרת השירותים הדיגיטליים הנפוצים ביותר. עוד מומלץ כי הגופים יגבשו תוכנית המשך לתרגום שירותי ממשל נוספים לשפה הערבית, שבמסגרתה יתורגמו תחילה שירותים נפוצים יותר.

מערך הדיגיטל הלאומי מסר בתשובתו כי הוא "ערוך ומוכן לסיוע למשרדים" ככל שיפנו אליו לצורך ביצוע התרגום.

פעולות הנגשה לדוברי ערבית שביצעו גופי ממשל: כאמור, על פי החלטת הממשלה נדרשים משרדי ממשלה לבצע הנגשה שפתית ותרבותית לחברה הערבית של לפחות 50% מהתוכן והשירותים הדיגיטליים שלהם הרלוונטיים לחברה הערבית.

בסקר שעשה משרד מבקר המדינה בקרב גופי ממשל¹⁵⁷ נשאלו הן משרדי הממשלה והן גופי ממשל אחרים אם ביצעו פעולות לתרגום התכנים והשירותים לשפה הערבית. להלן ניתוח תשובותיהם של 21 מבין 23 הגופים¹⁵⁸ שהשיבו לשאלון ושעבורם השאלה הייתה רלוונטית.

ממצאי הסקר שעשה משרד מבקר המדינה עלה כי מבין 21 גופי ממשל, 20 גופים (95%) דיווחו כי הם פועלים לתרגום לערבית של המידע המצוי באתרי המרשתת שלהם לצורך הנגשת שירותיהם לחברה הערבית. מבין 20 הגופים - 14 גופים (70%) ציינו כי החלו בתהליך אך טרם השלימו אותו ושישה גופים (30%) ציינו כי השלימו את התרגום לערבית של שירותיהם עוד לפני שהתקבלה החלטת הממשלה בנדון.

על פי תשובתו של משרד הפנים לסקר עלה כי הוא לא החל לבצע פעולות תרגום לשפה הערבית.

בתשובתו מינואר 2023 למשרד מבקר המדינה ציין משרד הפנים כי אין לו טפסים מקוונים הכוללים שירותים לתושב, שכן פעילותו השוטפת היא מול הרשויות המקומיות. עם זאת המשרד פועל כדי לבצע תרגום של אתר המרשתת שלו לשפה הערבית, ובמסגרת זו במהלך שנת 2022 המשרד יצא לתיחור תרגום האתר ונבחר ספק זוכה. בימים אלו נמצא המשרד בשלב של בניית תוכנית עבודה לתרגום האתר והוא יבוצע בפעילות במהלך השנים 2023 - 2024.

157 ראו בפרק הקודם על הסקר בקרב גופי ממשל. הסקר נעשה במחצית השנייה של שנת 2022.

158 הגופים שהשיבו לשאלה: הביטוח הלאומי, הנהלת בתי המשפט, הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה והתעשייה, ועדת הבחירות המרכזית, משטרת ישראל, משרד הבינוי והשיכון, משרד הבריאות, משרד החוץ, משרד החינוך, משרד החקלאות ופיתוח הכפר, משרד המשפטים, משרד הפנים, משרד הרווחה והביטחון החברתי, משרד התחבורה, משרד התיירות, רכבת ישראל, רשות האכיפה והגבייה, רשות הטבע והגנים, רשות המיסים, רשות מקרקעי ישראל, ורשות שדות התעופה. השאלה לא הייתה רלוונטית למשרד לשירותי דת כיוון שהוא מספק שירותי דת יהודיים בלבד; גוף ממשל נוסף שלא נכללה תשובתו בניתוח הוא הרשות לניירות ערך.



על משרדי הממשלה, בסיוע מערך הדיגיטל הלאומי, לקדם את תהליך ההנגשה הדיגיטלית לחברה הערבית של כל השירותים הממשלתיים שהם מציעים בהתאם להחלטת הממשלה ולמען שיפור השירות לציבור מהחברה הערבית. מומלץ שכל גופי הממשל שמספקים מידע ושירות לציבור, גם אלה שאינם משרדי ממשלה והחלטת הממשלה לא חלה עליהם, יפעלו לבחינת הצורך להנגשת שירותיהם לחברה הערבית ובהתאם יפעלו להנגשתם.



סיכום

ההתפתחות הטכנולוגית מאפשרת את פיתוח הערוצים הדיגיטליים ככלי מרכזי בקשר בין האזרח לגופי הממשל. נמצא כי השימוש במרשתת התרחב בקרב הציבור בישראל מאז שנת 2017, וכי בשנת 2020 כ-90% מהציבור בישראל משתמש במרשתת, ואולם כאשר בודקים את השימוש במרשתת לצריכת שירותים ממשלתיים עולה כי בקרב קבוצת בני 20 ומעלה בישראל - שהם 5.9 מיליון איש - כ-43% (2.54 מיליון איש) לא השתמשו במרשתת לצריכת שירותי ממשל בשנת 2021, למעלה ממחציתם הם בני 60 ומעלה, בני החברה הערבית או בני החברה החרדית.

ממצאי הסקר הטלפוני של משרד מבקר המדינה שעליו השיבו כ-300 אנשים משלוש הקבוצות האמורות, אשר ציינו שהם מעדיפים לצרוך שירות ממשל בלשכת קבלת קהל או בטלפון ולא בערוצים הדיגיטליים, העלו כי החסמים העיקריים לשימוש בערוצים הדיגיטליים הם קושי טכנולוגי ואי-החזקת אמצעי חיבור למרשתת. בביקורת עלה כי גם במסגרת פנייה לערוצי שירות מסורתיים מתבקשים האזרחים להציג אמצעי דיגיטלי או כרטיס אשראי; חוסר באמצעי כגון חיבור למרשתת, כתובת דואר אלקטרוני, טלפון חכם לקבלת סיסמה וכן כרטיס אשראי, מנע במקרים מסוימים, מ-31% מהמשיבים לסקר לקבל שירות ממשלתי בערוצים המסורתיים.

השימוש בערוצים הדיגיטליים מגלם יתרונות הן למשתמש בהם והן לגופי ממשל, ופיתוח והרחבת השימוש בהם מהווים צורך חיוני בעידן הדיגיטלי. עם זאת, בד בבד עם פיתוח ערוצים אלה יש להמשיך בפעולות להנגשת השירות הדיגיטלי גם לאנשים מקבוצות אוכלוסייה שממעטות יחסית לכלל האוכלוסייה להשתמש בו ואף לבחון את הרחבתן. במקביל לכך יש לשמר את השירות הממשלתי שניתן באמצעים המסורתיים (באמצעות הדואר, בלשכות קבלת הקהל ובמענה טלפוני) ולמנוע מצבים שבהם אנשים שפונים לערוצי שירות אלה יידרשו לאמצעי דיגיטלי שאין בידם או שיידרשו לשלם בקופה בכרטיס אשראי שאינם מחזיקים. שימור האפשרות לצרוך שירותי ממשל גם בדרך המסורתית נחוץ לאנשים הנמנעים מהשימוש בערוץ הדיגיטלי, כדי שיוכלו גם הם למצות את זכויותיהם וכדי שהפער בינם לבין מי שצורך שירות ממשלתי בערוץ הדיגיטלי לא יעמיק. לכך יש משנה חשיבות בפרט בשל כך שהמצב הכלכלי-חברתי של אנשים מקבוצות אוכלוסיות אלה, הוא ככלל נמוך יותר מזה של האוכלוסייה הכללית, ומשכך הן נזקקות יותר לשירות שמספקים גופי הממשל.