

CECI

Citizens' Empowerment Center in Israel
A Government that works. For us.

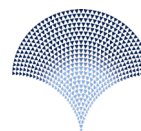
המרכז להעצמת האזרח
ממשל שעובד. בשבילנו.



דו"ח מעקב

**העמדת ערוץ תקשורת מקוון לציבור לפנייה אל
הממשלה כחלופה לפקסימיליה
על בסיס החלטת ממשלה מס' 1008 מיום 17.1.2016**

דצמבר 2017



אודות המרכז להעצמת האזרח **CECI**

המרכז להעצמת האזרח הינו עמותה הפועלת בתחומי הממשל ועוסקת באפקטיביות המגזר הציבורי ויכולות הביצוע של הרשות המבצעת. המרכז מתמקד בתהליכי יישום מדיניות ובהיבטים שונים הקשורים לתפקוד הממשל ויכולתו לממש ולהוביל שינויים לטובת הציבור. במסגרת זו, מפעיל המרכז את מיזם "המוניטור" הכולל מעקב וניטור אזרחי אחר יישום החלטות ממשלה וחוקי כנסת והנגשתם לציבור.

"המוניטור" מסייע בהבנת תהליכי ממשל ויישום מדיניות באמצעות יצירת תשתית ידע רחבה, אמפירית ואינטגרטיבית של תהליכי יישום ההחלטות. מטרת "המוניטור" היא לקדם את שיוב עבודת הממשל בישראל ולהגביר את ההיכרות והמעורבות האזרחית בתחומי העשייה של המגזר הציבורי.

דו"ח מעקב

**העמדת ערוץ תקשורת מקוון לציבור לפנייה אל
הממשלה כחלופה לפקסימיליה**
על בסיס החלטת ממשלה מס' 1008 מיום 17.1.2016

דצמבר 2017

דו"ח המעקב נכתב במסגרת פרויקט "המוניטור" של המרכז להעצמת האזרח
המבצע ניטור ומעקב אחר יישום החלטות ממשלה.
דו"ח המעקב נכתב על ידי נטלי שבא, תחקירנית בפרויקט המוניטור,
ובהנחיית נועה רוזנפלד ואפרת בן-אברהם, מנהלות תחום ממשל
במרכז להעצמת האזרח.

טבלה מסכמת: מרכיבי ההחלטה וסטטוס יישומם

יישום	סטטוס	מרכיב בהחלטה	
<input checked="" type="checkbox"/> יושם חלקית		רוב הרשויות בחרו לספק תיבות לפנייה אזרחית בדוא"ל, והיתר מאפשרות פנייה באמצעות טופס מקוון באתר אינטרנט. עם זאת, לא כל השירותים שניתן לקבל בפקס מסופקים באותן כתובות מייל.	1
<input checked="" type="checkbox"/> יושם		הערוצים הדיגיטליים השונים – תיבות לפנייה במייל או טפסים מקוונים באתרי הרשויות – מפורטים באתרי השירותים ורוכזו גם באתר האחד.gov.il.	2
<input checked="" type="checkbox"/> יושם		בוצע בהתאם להנחיית ראש רשות התקשוב הממשלתי מה-17.2.2016.	3
<input checked="" type="checkbox"/> יושם		נמצא כי רובן המכריע של החברות הממשלתיות מחזיקות בפלטפורמה דיגיטלית לפניית הציבור.	4
<input checked="" type="checkbox"/> יושם		בהתאם לחוק, כל העיריות מתחזקות אתרי אינטרנט דרכם יכול הציבור לפנות בערוצים דיגיטליים.	5
<input checked="" type="checkbox"/> יושם		אתר המשטרה הונגש.	6
<input checked="" type="checkbox"/> יושם		ההמלצות גובשו והוגשו באיחור בחודש ספטמבר 2016.	7

הקדמה: המיזם הלאומי "ישראל דיגיטלית"

במשך השנים האחרונות קיבלה הממשלה כמה החלטות שעניינן התאמה ושדרוג התשתיות והשירותים הציבוריים לפלטפורמות דיגיטליות, במטרה לצמצם פערים חברתיים בנגישות לשירותים השונים, ולייעל את השירותים שמקבלים האזרחים. עם האג'נדה הזו מתכתבים גם יעדיה של יחידת "ממשל זמין" (שהוקמה בשנת 1997 תחת חסותה של רשות התקשוב הממשלתי במשרד ראש הממשלה), האמונה על פיתוח התשתיות הממשלתיות להגשת השירותים הציבוריים, ופועלת לצמצום הביורוקרטיה וייעול העבודה השוטפת. כיום, מטרותיה העיקריות של היחידה הן הנגשת השירותים הקיימים, חיבור גופי הממשל לאינטרנט והטעמת עקרונות אבטחת מידע.

בתאריך 15.12.2013 (הממשלה ה-33) התקבלה החלטת ממשלה מס' 1046 ובה היעדים המרכזיים למיזם "ישראל דיגיטלית". בראשם – הקמת ועדת היגוי לקביעת תוכנית מטה דיגיטלית לאומית. בהתאם להחלטה, גיבשה ועדת ההיגוי את פרטי התוכנית הלאומית לשיפור הכלים הטכנולוגיים שבידי רשויות החינוך, הרווחה והבריאות. בין הפרויקטים האחרונים הראויים לציון: פרויקט "מיון זמין" שמטרתו הפחתת העומסים במרכזי רפואה דחופה; הקמת קהילת ed.il לחדשנות דיגיטלית בחינוך; תוכנית "מובילים דיגיטלית" – במגזר הציבורי ובמגזר השלישי, לעידוד מסחר דיגיטלי בקרב עסקים מובילים דיגיטליים.

בעקבות ההחלטה התקבלו גם החלטת ממשלה מס' 2097 באוקטובר 2014, אודות "הרחבת תחומי פעילות התקשוב הממשלתי, עידוד חדשנות במגזר הציבורי וקידום המיזם הלאומי "ישראל דיגיטלית".

ביוני 2015 התקבלה החלטת הממשלה מס' 151 (על "קידום הסוגיה האסטרטגית "ישראל דיגיטלית", כנגזרת מהערכת המצב האסטרטגית כלכלית-חברתית לממשלה"), שמינתה צוותי יישום חדשים למיזם. כיום, פרויקט "ישראל דיגיטלית" מנוהל במשרד לשוויון חברתי והוקמו לו צוותי יישום חדשים במשרדים שונים (משרד הפנים, משרד המשפטים). בינואר 2016 התקבלה החלטת הממשלה מס' 1008, המשתלבת ביעדי "ישראל דיגיטלית" ואשר אותה נסקור בדו"ח זה.

מעבר מפקסים למיילים

הפקסימיליה נרשמה כפטנט טכנולוגי בשנות ה-40 של המאה ה-19. נדרשו לה עוד כ-150 שנים כדי להפוך לכלי תכתובת מרכזי בין מענים מרוחקים (פיזית), כך שעד אמצע שנות ה-90 של המאה ה-20, הפכה לטכנולוגיה קבועה בכל משרד ממשלתי ואפשרה פנייה בכתב וצירוף מסמכים רשמיים ותעודות, אל הגורמים הביורוקרטיים.

אלא שמהפכת העידן הדיגיטלי והתרחבות השימוש באינטרנט ייתרו במהרה את טכנולוגית הפקס עבור מרבית האזרחים, שעברו לטכנולוגיית הדור הבא – הדוא"ל. במשך שנים המשיכו משרדי הממשלה לדבוק בהתקשרות המסורבלת בערוצי הפקס (והשלפון), ורק לאחרונה תורגמה המהפכה הדיגיטלית, המצויה היטב בחיי היום יום של אזרחי המדינה, לכדי החלטה להתייעלות ממשלתית.

כפועל יוצא של מיזם "ישראל דיגיטלית", בשיתוף "ממשל זמין" ויחדת התקשוב הממשלתית, עברה בינואר 2016, במסגרת הממשלה ה-34, החלטת הממשלה מס' 1008 שעניינה "העמדת ערוץ תקשורת מקוון לציבור לפנייה אל הממשלה כחלופה לפקסימיליה".

החלטת הממשלה 1008, שקדם לה ניסוי פיילוט של משרד המשפטים,¹ קבעה שני צעדי ייעול מנהלתיים: כל משרדי הממשלה ויחידות הסמך (רשויות מקצועיות הפועלות תחת משרדים ממשלתיים – למשל בתי חולים הכפופים למשרד הבריאות, הרשות הממשלתית למים וביוב הכפופה למשרד התשתיות, או רשות האוכלוסין וההגירה הכפופה למשרד הפנים)² יאפשרו פנייה בדוא"ל בכל נושא לגביו מתאפשרת הסדרה בפקס. נקבע בהחלטה כי תהליך המעבר מפקסים לערוצים דיגיטליים, בכל משרד, יבוקר על-ידי בעל תפקיד שיופקד על כך.

לצד זאת, הכירה החלטת הממשלה באתגר המרכזי בנושא מענה השירותים הציבוריים במייל (ומסירת מידע אישי במייל) בדמות סוגיית הפרטיות: מענה שבמסגרתו נשלחים לכתובת מייל תסקירי מידע אישי מסוכן משום שבפירושים מעין אלה מצוי מידע שעלול לשמש להונאה, גניבת זהות או חדירה לפרטיות בריאותית (שכן הזיהוי במייל אינו בטוח כזיהוי במעמד פיזי ובהצגת תעודת זהות), והטילה אחריות מיוחדת על בחינת השירותים שניתן להנגיש על ידי זיהוי ביומטרי.

להתקדמות המשרדים הממשלתיים והשירותים הביורוקרטיים לטכנולוגיות דיגיטליות ערך רב להגברת אמון הציבור במערך הביורוקרטי ולייעול יכולות האזרח להסדיר את בקשותיו באופן ישיר ועצמאי. יתר על כן, מנקודת מבטו של הציבור, האפשרות לתקשר עם גופי הממשל באמצעות דוא"ל נתפסת כשירות בסיסי.³ בהמשך לכך, בחר המרכז להעצמת האזרח להתחקות אחר יישום החלטה 1008 במסגרת פרויקט "המוניטור", למעקב ובקרה אזרחית אחר יישום החלטות ממשלה וחוקי כנסת.

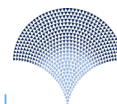
תוצרי המעקב המפורטים להלן הם פרי מעקב אזרחי ואינם מהווים מסמך רשמי של הממשלה. תוצרים אלו מוגשים לאחר עבודת בדיקה מעמיקה, ובכללה שיחות עם גורמי עבודה ממשלתיים, איסוף חומרים ונתונים גלויים המפורסמים לציבור.

אנו מגישים דו"ח זה כשירות לממשל ולציבור כאחד, במטרה להגביר את העיסוק הציבורי ביישום החלטות ממשלה, להאיר על תחומים ונושאים מרכזיים המחייבים בדיקה ול'דחוף' לקידום משימות. כל זאת במטרה להעמיד סיוע אזרחי לטובת קידום ומימוש החלטות הממשלה לטובת הציבור כולו.

1 על-פי סיקורי גיקטיים (<http://www.geektime.co.il/so-long-fax/>) וחדשות נענע10 (<http://news.nana10.co.il/>) (Article/?ArticleID=1170052), במסגרת הפיילוט, הוחלף באתר משרד המשפטים מספר הפקס לפניות הציבור של רשות התאגידים בכתובת דוא"ל (מספר הפקס נמסר רק למי שביקשו ספציפית). בתוך אותה התקופה, למעלה מ-80% מהפניות התקבלו במייל, והוכיחו את הדרישה הציבורית לערוץ התקשרות זה.

2 רשימה מלאה של יחידות הסמך הממשלתיות ניתן למצוא בחוברת "רשימת רשויות ציבוריות" שבאתר משרד המשפטים, כאן: <http://www.justice.gov.il/Units/YechidatChofeshHameyda/GlobalDocs/Rasuyot.pdf>

3 כפי שבוסס בדו"ח של מרכז המחקר והמידע של הכנסת מאת רועי גולדשמידט, שהוגש לקראת התכנסות ועדת המדע והטכנולוגיה וועדת השקיפות לדין בעיכובים ביישום החלטה 1008 ביוני 2016.



מרכיבי החלטה וסטטוס יישומם

עם קבלת החלטת הממשלה מס' 1008 אודות "העמדת ערוץ תקשורת מקוון לציבור לפנייה אל הממשלה כחלופה לפקסימיליה" בחודש ינואר 2016, בישרו אמצעי התקשורת על "תום עידן הפקס". בהתאם למשימות שהגדירה החלטת הממשלה, נמצא כי עיקרי החלטה בוצעו בהצלחה, ובמסגרת זאת:

1. הקמת ערוצים דיגיטליים לפנייה לקבלת שירותים ביורוקרטיים

החלטת הממשלה קבעה כי כל השירותים הציבוריים שתחת משרדי הממשלה, אשר מתאפשר להגישם באמצעות פקס, צריכים להעמיד אלטרנטיבות פניות דיגיטלית עד לחודש אפריל 2016. יודגש כי הכוונה היא לאפשרות להגיש כל פנייה או חומר מודפס, כדרך שמתאפשרת בפקס, ולא רק לפנות באשר לקבלת למידע פרודורלי.

סטטוס: יושם חלקית.

נמצא כי כלל המשרדים הממשלתיים והשירותים הציבוריים העמידו, בתוך לוח הזמנים הקבוע בהחלטה, ערוץ התקשורת שהוא בגדר "כלי דיגיטלי". כך, בבדיקה שערך צוות המתנדבים בלשכתה של חברת הכנסת סתיו שפיר לקראת דיון ועדת המדע והטכנולוגיה עם ועדת השקיפות,⁴ שבראשותה,⁵ בחודש יוני 2016, נמצא כי רובם המוחלט של הגורמים הביורוקרטיים בחרו להקים כתובות מייל (22 מתוך 32 גורמים שנבדקו), ומיעוטם בחר ליצור טפסים מקוונים לפנייה דרך אתר אינטרנט.

יצוין כי למרות היישום הטכני עדיין נשאלת השאלה האם תיבות המייל מנוהלות באופן תדיר ומספקות את אותו השירות ובאותה הזמינות המשתמעת מלשון החלטה, המקבילה את הערוצים הדיגיטליים לשימוש בפקס.

כמו כן, קיים פער בדבר שירותים מסוימים שלא ניתן לפתוח ולנהל שלא דרך שליחת מסמכים בפקס, דוגמת כלל שירותי היחידה למבקשי מקלט (יחידת סמך תחת מנהל אכיפה וזרים במשרד הפנים). למנהל עצמו יש כתובת מייל לפניות, אך משלוח מסמכים לצורך הליכי המקלט עודנו מתאפשר באמצעות פקס בלבד). לאור הוראת החלטת הממשלה שלשונה "לאפשר, בכפוף לכל דין, לכל אדם הפונה אליהם/או מבקש להמציא להם מסמכים בכל נושא לגביו הם מאפשרים לפנות/או להמציא מסמכים באמצעות הפקסימיליה, לעשות כן גם באמצעות כלי דיגיטלי", נמצא כי ההוראה לא יושמה במלואה.

2. העברת כתובות הדוא"ל ופרסומן

החלטת הממשלה קבעה כי על כלל משרדי הממשלה לפרסם כתובות דואר אלקטרוני, לצד מספרי הפקס, תוך שלושה חודשים, דהיינו עד אפריל 2016. לצורך פרסומם באתר הממשלתי האחד (שהוקם בעקבות החלטת הממשלה 2097).

סטטוס: יושם.

סעיף זה יושם. האתר www.gov.il, שהוקם על ידי מערך "ממשל זמין" אכן מרכז כיום את הערוצים אל 24 משרדי ממשלה ואל 33 רשויות ומוסדות ממשלתיים וציבוריים.

4 הוועדה המיוחדת ליישום הנגשת המידע הממשלתי ועקרונות שקיפותו לציבור הוקמה ביוזמתה של חה"כ סתיו שפיר בהשראת מאבקה בכנסת הקודמת לחשיפת מנגנון ההעברות התקציביות במסגרת ועדת הכספים, ומתוך מטרה לחזק שקיפות ודיווחיות בקרב גופי ממשל.

5 הדיון התקיים ב-14.6.2016 ועסק ב"עיכובים ביישום החלטת 1008 – הנגשת השירות הציבורי בעידן הדיגיטלי".

6 האתר מתבסס על המודל והקוד הפתוח של האתר הבריטי www.gov.uk ומותאם גם לגלישה מסמארטפונים מבוססי iOS7 ומעלה או אנדרואיד 4.3 ואילך.

3. העמדת גורם אחראי ליישום ההחלטה בכל אחד ממשרדי הממשלה ויחידות הסמך

בהחלטת הממשלה נקבע כי עד אמצע פברואר 2016 יעמיד כל משרד ויחידת סמך, אחראי יחידתי שינהל ויבקר את ביצוע המשימה.

סטטוס: יושם.

מבירור המוניטור עולה כי מונו בעלי תפקיד כאמור, בהתאם להנחיה⁷ שהפיץ ראש רשות התקשוב הממשלתית בתאריך 17.2.2016 אל סמנכ"לי ומנהלי מערכות המידע במשרדים השונים בעניין החלטת הממשלה, בה הורה על מינוי אחראי יחידתי עד מרץ 2016.

4. בחינת יישום ההחלטה גם בתאגידים ציבוריים וממשלתיים

ההחלטה מנחה את משרדי הממשלה לפנות לתאגידים הציבוריים באחריותם ולדירקטוריונים של תאגידים ממשלתיים, וכן להנחות את רשות החברות הממשלתיות בהתאם, על מנת שאלו יבחנו את האפשרות ליישומה של החלטה זו גם אצלם.

סטטוס: יושם.

מבדיקת המוניטור עולה כי כל החברות הממשלתיות, למעט שתיים,⁸ המופיעות בסיווג רשות החברות הממשלתיות של משרד האוצר⁹ בחרו לאפשר יצירת קשר בערוץ דיגיטלי, אם באמצעות כתובות מייל ואם באמצעות שופס מקוון, זאת עם או בלי קשר להחלטת הממשלה.

7 הנחיה מס' 4.9.99.

8 **בדקו ע"י המוניטור ונמצאו כנגישות דיגיטלית:** התעשייה האווירית לישראל, חברת החשמל, חברת רפאל, חברת מקורות, תע"ש, דואר ישראל, רכבת ישראל, אלתי"א (הפנייה דרך אתר התעשייה האווירית לישראל), נמל אשדוד, נמל חיפה, חברת נתיבי תחבורה עירוניים, חברת תומר, עמידר, נתיבי ישראל, בנק הדואר (הפנייה דרך ערוצי הפנייה לדואר ישראל), חברת דירה להשכיר, חברת כביש חוצה ישראל, מתימו"פ – מרכז התעשייה הישראלית למחקר ופיתוח (דרך אתר איגוד תעשיות האלקטרוניקה והתכנה), החברה לאיתור והשבת נכסי נספי השואה בע"מ, הקרן לביטוח נזקי טבע בחקלאות (קנט), החברה לשירותי איכות הסביבה, המכון למחקרי נפש וגיאופיסיקה (כיום המכון הגיאופיסי), החברה למתנ"סים, חברת שביט (Shavit Software), נתיבי איילון, שירותים חשמליים מכניים בע"מ, רותם תעשיות, חברת אשרא לביטוח סיכוני חוץ בע"מ, החברה לאספקת פחם, ערים – חברה לפיתוח עירוני, החברה הממשלתית לתיירות, ענבל – חברה לביטוח בע"מ, החברה הממשלתית להגנות ים המלח בע"מ, החברה הממשלתית להגנות מצוקי ים התיכון, חברת איסורד, ביה"ס החקלאי הכפר הירוק, הקרן למורשת הכותל המערבי (צ'אט עם נציג), החברה לחינוך ימי בישראל, חברת פארק איילון (גני יהושע), חלמיש – חברה עירונית ממשלתית לשיקום הדיור ולהתחדשות, חברת קרן השתלמות לאקדמאים, החברה לניהול קרן ההשתלמות למהנדסים ולטכנאים בע"מ, החברה לניהול קרן ההשתלמות לעובדי מדינה בדירוג האחד בע"מ, ק.ל.ע חברה לניהול קרן ההשתלמות לעובדים סוציאליים בע"מ, כפר הנוער החקלאי ע"ש מאיר שפיה, כפר הנוער החקלאי "מקווה ישראל" (הפנייה בטופס מקוון דרך כרטיסיית "הרשמה"), ח.ל.ד חברה ממשלתית עירונית לשיקום דיור ופיתוח בע"מ, חברת חקר ימים ואגמים בישראל בע"מ, החברה לפיתוח עכו העתיקה, האגודה לתרבות הדיור, פרוזת – חברה ממשלתית עירונית לשיכון ירושלים, ביה"ס למלונאות תדמור, שקמונה – שיקום הדיור חיפה (דוא"ל באתר עיריית חיפה), המועצה הישראלית לצרכנות, החברה לניהול קרן השתלמות למשפטים בע"מ, החברה לניהול קרן השתלמות לשופטים בע"מ, ק.ס.מ. – החברה לניהול קרן השתלמות לביוכימאים ומיקרוביולוגים בע"מ, ק.ה.ר. – קרן השתלמות לרוקחים בע"מ (דרך אתר אינפניטי השקעות), LSRI החברה הישראלית לחקר מדעי החיים, החברה לפיתוח מזרח ירושלים, החברה לפיתוח חוף אילת, קרן הרשב"י (מירון), החברה לשיקום ולפיתוח הרובע היהודי (ירושלים), מדרשת שדה בוקר, הרשות לחינוך והכשרה ימיים, חברת השוק הסיטונאי לישראל, האיגוד חברה להעברת טכנולוגיה (לשעבר האיגוד הישראלי לשיתוף בינלאומי).

עולה כי חברת "ניהול המערכת בע"מ", המכון למחקרי נפש וגיאופיסיקה וחברת "ייצור חשמל חברות בישראל" הינן היחידות שאינן מאפשרות פנייה מקוונת משום סוג וכן אינן מתחזקות אתרי אינטרנט. מספרי טלפון של החברות ניתן למצוא באתר רשות החברות הממשלתיות.

9 בכתובת: <http://mof.gov.il/GCA/Documents/ComapniesClassification.pdf>

5. בחינת יישום ההחלטה ברשויות המקומיות

ההחלטה הנחתה את שר הפנים לפנות לרשויות המקומיות על מנת שתבחנה את האפשרות ליישום החלטה זו אצלה בתוך חצי שנה, דהיינו עד יולי 2016.

סטטוס: יושם.

בעקבות עתירה שהגישה התנועה לאיכות השלטון בשנת 2009, חויבו כלל הרשויות בישראל לתחזק אתר אינטרנט כאמור בפקודת העיריות. אתרים אלו, רובם אם לא כולם, כוללים גם ערוצים דיגיטליים לפניית אזרחים במייל או בטופס מקוון. כן יצוין כי רשויות מקומיות רבות בחרו להעמיד מענה דיגיטלי גם בפייסבוק (כמובן שמדובר במענה של קבלת מידע, ולא פניות או בקשות המצריכות מסמכים והמתאפשרות דרך פקס).

6. יישום ההחלטה גם בשירותי הפנייה אל משטרת ישראל

ההחלטה מנחה לפעול ליישום ההחלטה גם במשטרת ישראל תוך ששה חודשים (קרי: עד אמצע חודש יולי 2016).

סטטוס: יושם.

הסעיף יושם והאפשרויות להנגשה דיגיטלית של ערוצי המענה המשטרתיים נבחנו ופותרו, וכך, למשל, אתר המשטרה הונגש והוא מאפשר הגשת תלונה דרך האתר, ומענה המידע של המשטרה מופעל גם דרך הפייסבוק. האפשרויות להנגשת שירותים דיגיטליים משיכות להיבחן, ובין היתר, נבחנות הדרכים להצעת מענה באפליקציה הפופולארית Whatsapp.¹⁰

7. גיבוש המלצות למתן מענה באמצעות הכתובת הדיגיטלית

החלטת הממשלה הטילה על מנכ"ל המשרד לשוויון חברתי וראש רשות התקשוב לגבש תוך ששה חודשים, דהיינו עד ליולי 2016, המלצות בדבר האפשרות של משרדי הממשלה לתת מענה לפונים אליהם באמצעות אותו כלי דיגיטלי (אימייל) ששימש לביצוע הפנייה. לצורך כך, נקבע כי יש להיוועץ עם הממונה על היישומים הביומטריים שהוקם מכוח החלטת ממשלה 2097 ובהתאם למדיניות להזדהות בטוחה שהתגבשה על ידו.

סטטוס: יושם.

גיבושה של מדיניות סופית בעניין "הזדהות בטוחה" הושלם והוגש מטעם "ישראל דיגיטלית" בחודש ספטמבר 2016, כחודשיים לאחר מועד היעד שהגדירה ההחלטה. כלל מסמכי המדיניות ובהם קווים מנחים לרמות הבטחת אימות ולסיווג שירותים, קווים מנחים לשלב ההרשמה, וקווים מנחים להנפקת אמצעי הזדהות, הועלו לאתר המטה הלאומי ליישומים ביומטריים.¹¹

מסמכי המדיניות מתבססים, בין היתר, על התייעצות עם הממונה על היישומים הביומטריים שעסק בהנגשת מאגרי מידע ממשלתיים לציבור על רקע החלטת הממשלה 2097.¹²

10 ובהם הפיילוסופים המוצלחים שערכה משטרת חולון, עליהם ניתן להרחיב בכתבה "במקום לחייג 100: הווסטאפ משנה את התקשורת עם המשטרה" שפורסמה ב"הארץ", 9.8.2015.

11 בכתובת: <http://bioapp.gov.il/Identification/Pages/IdentificationPolicy.aspx>

12 סיכום ההתייעצות האחרון שהתקיים באותו עניין, בתאריך ה' 24 במאי 2016, נגיש באתר הממונה (תחת "סיכום התייעצות" שולחן עגול" על הזדהות בטוחה במכשירים הניידים") בכתובת <http://bioapp.gov.il/Identification/Documents/AgolMesa2016.pdf>

תובנות ומסקנות

1. איכות המענה על פניות באמצעות מייל?

על אף היישום המוצלח של יצירת הכלים הדיגיטליים לפניות ביורוקרטיות, עולה כי לא בהכרח הוטמע שימוש יעיל בהן, כך שפניות דוא"ל רבות לא נענות. מסקנה זו עלתה מממצאי הבדיקה שערך צוות לשכתה של חברת הכנסת סתיו שפיר, ונדונה במסגרת הדיון המשותף לוועדת המדע והטכנולוגיה ולוועדת השקיפות, שהתקיים ב־14.6.2016. כאמור, הבדיקה מצאה כי על אף שמתוך 32 שירותים ציבוריים שנסקרו, כולם מאפשרים פנייה במייל או בטופס מקוון (22 ו־10 בהתאמה), רק כמחצית מהמיילים שנשלחו לצורך המדגם נענו תוך זמן סביר (12 מתוך 22). בנוסף עולה כי לא כל שירותי הגשת המסמכים המתאפשרים בדרך פקס, קודמו גם בצורה דיגיטלית. כאמור, דוגמה לכך היא היחידה למבקשי מקלט, שכלל הליכים בה מנוהלים או בהגעה פיזית או בדרך פקס, בניגוד להוראות החלטת הממשלה.

2. שמירה על פרטיות בעולם דיגיטלי

יישום ההחלטה מתכתב עם השאלה בעניין היחס הראוי לפנייה אזרחית בדוא"ל, שמצד אחד מתאימה לאורח החיים בימינו, אך מנגד עלולה לסכן את פרטיות האזרח ולפתוח פתח לגניבות זהות. ההחלטה קבעה כי היישומים הדיגיטליים יוצגו כחלופה להתקשרויות בפקס ולאותם הצרכים, אך השאלה נותרת בעינה ככל שמדובר בהליכים ביורוקרטיים שמצריכים אימות והזדהות בפני פקיד. מענה אפשרי לפער זה, שהוצג במסגרת הדיון בראשות חברת הכנסת שפיר, הוא קביעה של מדרג הזדהות לפניות הביורוקרטיות האפשריות, ובהתאמה אליו, מדרג לאופני ההתקשרויות השונים. המלצות חדשות בנוגע ל"הזדהות בטוחה" מטעם המטה ליישומים ביומטריים הדגישו את חשיבות הפרדה בין אמצעי הזהירות המתבקשים בעת הרשמה לשירותים דיגיטליים בזיהוי ביומטרי, אך אלו עודם שנויים במחלוקת בציבור.¹³

13 מורת הרוח הציבורית הביאה להתארגנות No2Bio המובילה את מחאת "עוצרים את המאגר הביומטרי", שממשיכה לנהל מאבק משפטי ותקשורתי. עוד על ההתארגנות באתר <https://no2bio.org/>

