



מדינת ישראל משרד האנרגיה והתשתיות

ממונה על העמדת מידע לציבור

י"ט בכסלו תשפ"ו
09 בדצמבר 2025

דוב_393_2025

לכבוד

שלום רב,

הנדון: בקשתך לקבלת מידע בנושא הנגשת שירותים לבעלי אוריינות דיגיטלית נמוכה
סימוכין: פנייתך מיום 30.9.2025, הארכת זמן טיפול מיום 29.10.2025

במענה לבקשתך לקבלת מידע מיום 30.9.2025 בנושא שבנדון, הריני להשיבך כדלקמן:

- א. הנחיית היועץ המשפטי לממשלה מספר 1.2500 מיום 10.10.2019 בנושא "כללים מנחים לגיבוש הסדרים דיגיטליים" מוכרת והמשרד על כל אגפיו פועל על פיה. בעלי אוריינות דיגיטלית נמוכה יכולים לפנות למשרד בטלפון או בפקס לקבלת סיוע. מבדיקה שנערכה, לא נמצאו פרוטוקולים או מסמכים המעידים על דיונים בדרכים ליישום חוק תקשורת דיגיטלית עם גופים ציבוריים (תיקון מס' 4), התשפ"ה-2025 וחוק פניה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים, התשע"ח-2018.
- ב. בפניות ציבור מפורסם מספר פקס למקרה שיש פונה שמתקשה לשלוח פניה באמצעים אחרים. לא התקבלו תלונות ציבור בכל הנוגע להנגשת השירותים.
- ג. מצורף קישור לפרסום [הסדרי נגישות של המשרד](#) וכן [הצהרת נגישות של ממשל זמין](#) (לנוחיותך, מצורף גם תדפיס).

בברכה,

יסמין סיאני
ממונה על העמדת מידע לציבור