

21.7.2020

לכבוד

עו"ד דוד משען

היועץ המשפטי

שירות התעסוקה הישראלי

בדואר אלקטרוני: davidm@ies.gov.il

שלום רב,

הנדון: היעדר אפשרות להירשם בשירות התעסוקה הישראלי בשפה הערבית, והיעדר שירות זמין בשפה הערבית במוקד השירות הטלפוני הארצי

מכתבינו מימים 17.3.2020 ו-25.3.2020 אל מנכ"ל שירות התעסוקה התכתבויות באמצעות הדואר האלקטרוני בין הימים 30.3.2020 – 30.6.2020


הריני לשוב ולפנות בשם האגודה לזכויות האזרח בישראל וארגון העובדים מען ולבקש שוב לתרגם את הטופס המקוון לרישום ראשוני לתובע דמי אבטלה והבטחת הכנסה באתר שירות התעסוקה, ולחלופין להבטיח מתן שירות טלפוני למילוי הטופס, ולתת מענה בזמן אמת באמצעות המענה הטלפוני הארצי בשפה הערבית. נפרט להלן:

1. ביום 17.3.2020 פנינו אל מנכ"ל שירות התעסוקה וביקשנו, בין היתר, להנגיש את הטופס המקוון לרישום ראשוני (להלן – **הטופס המקוון**) לשפה הערבית ולאפשר את מילוי והגשתו בשפה הערבית. עוד ביקשנו לתרגם את כל ההודעות והעדכונים באתר שירות התעסוקה לשפה הערבית.
2. לאחר פניה זו הועלה טופס מקוון לאתר שירות התעסוקה בשפה הערבית, אך ניתן היה למלא אותו בשפה העברית בלבד. אי לכך, פנינו שוב ביום 25.3.2020 אל מנכ"ל שירות התעסוקה וביקשנו, בין היתר, לאפשר לפונים למלא את הטופס המקוון לרישום ראשוני בערבית.
3. במסגרת התכתבויות שניהלה עו"ד טל חסין מהאגודה לזכויות האזרח עימך בעניין, הודעת לה כי הופעל פרויקט, בגל הקורונה הראשון, במסגרתו סטודנטים מתנדבים מהאוניברסיטה העברית אשר עברו הדרכה על ידי שירות התעסוקה עזרו לתושבי ירושלים המזרחית להגיש תביעות לדמי אבטלה ולהירשם בשירות התעסוקה. בהמשך, ביום 6.5.2020, הודעת לה כי שירות התעסוקה שוקד להגדיל את מספר המוקדנים של דוברי ערבית וזאת כדי לשפר את השירות ולעזור לתושבים הפונים במילוי הטפסים.
4. תחקירן של האגודה לזכויות האזרח פנה במועדים שונים למוקד הטלפוני של שירות התעסוקה ולרוב לא קיבל תשובה אף לאחר המתנה ממושכת. כך, למשל, ביום 6.5.2020 ניסה להתקשר למוקד פעמיים בשעות 11:50 ו-12:30 ולא קיבל מענה. ביום 7.5.2020 התקשר למענה הטלפוני בשעות 10:00, 11:00 ו-14:00 ולא הצליח לקבל מענה. ביום 11.5.2020 הוא התקשר בשעות 9:17 ו-11:40 למוקד הטלפוני, ועל אף המתנה של ארבעים דקות כל פעם לא הצליח לקבל מענה. הפעם היחידה שהתחקירן קיבל שירות אנושי דרך המוקד הטלפוני היתה ביום 1.7.2020. הוא התקשר בשעה 12:15 למוקד הטלפוני, לאחר המתנה של רבע שעה ענתה לו פקידה דוברת השפה העברית.

הוא נאלץ לבקש ממנה בעברית לקבל שירות בשפה הערבית. הפקידה המשיכה לדבר בעברית. היא ביקשה את מספר הטלפון שלו והודיעה לו שיחזרו אליו בהקדם. עד כתיבת שורות אלו טרם נוצר איתו קשר.

5. מגפת הקורונה טרם חלפה והשלכותיה הכלכליות עוד מוסיפות להתקיים. מגוון שירותים עברו ממתכונת פרונטלית למקוונת. השלכות המגפה לא פסחו על תושביה הערבים של מדינת ישראל. מצב דברים זה הביא לבקשות רבות של תושבי ירושלים המזרחית לקבל דמי אבטלה, שכן על רבים מהם נכפתה חופשה ללא תשלום בשל המצב. לפי דו"ח שירות התעסוקה וכן לפי דו"ח עמותת עיר עמים וארגון העובדים מען, גל הקורונה הראשון פגע קשות בתושבי ירושלים המזרחית. כשליש מהעובדים איבדו את מקום עבודתם, באופן זמני או קבוע, חלק גדול מהם נשים, דבר שמגביר את תלות אותה אוכלוסייה בשירותי התעסוקה (ר': [מוניטור ליישום החלטת ממשלה 3790 להשקעה בירושלים המזרחית, רבעון יוני 2020](#), עמותת עיר עמים וארגון העובדים מען).
6. לשפה הערבית מעמד מיוחד במדינת ישראל. נגזרות מכך חובות הנגשה לשפה זו והן חלות על כל רשות מנהלית. הפגיעה ביכולת למצות את הזכות לקבל דמי אבטלה באה לידי ביטוי באופן נרחב במיוחד בקרב תושבי ירושלים המזרחית, אשר מעבר לשכיחות הגבוהה של עוני בקרבם והפגיעה הקשה בפרנסה עקב מגפת הקורונה, רובם אינם שולטים בשפה העברית.
7. היעדר טפסים לרישום ראשוני בשפה הערבית; היעדר מתן שירות למילוי הטפסים דרך השירות הטלפוני; והיעדר מענה טלפוני בשפה הערבית מהווה פגיעה בזכות לשוויון ולקבלת דמי אבטלה, וכפועל יוצא מכך בזכות לכבוד של אזרחי ותושבי מדינת ישראל הערבים, ותושבי ירושלים המזרחית בפרט.
8. לאור האמור לעיל, אני שבה ופונה ומבקשת:
- א. לאפשר את מילוי הטופס המקוון בשפה הערבית, ולאפשר את שליחת הטופס הידני בדוא"ל, פקס או דואר רשום, ולטפל בבקשות לפיו תוך זמן סביר.
- ב. לחלופין, לתת שירות של מילוי הטופס על ידי פקיד של שירות התעסוקה בשפה הערבית.
- ג. להעניק שירות טלפוני מהיר ובשפה הערבית במקד הארצי של שירות התעסוקה.
- ד. לתרגם את כל ההודעות והעדכונים באתר שירות התעסוקה לשפה הערבית.

בברכה,



עביר גיבוראן דכוור, עו"ד