

24 בנובמבר 2025

לכבוד

ניצב משה פינצי

תנ"צ אלעזר כהנא

מפקד משטרת ש"י

יועמ"ש משטרת ישראל

בדוא"ל: mahoz.shay@police.gov.il

בדוא"ל: yoamash@police.gov.il

שלום רב,

הנדון: תשובתכם לפניותינו בנושא החסמים הניצבים בפני נפגעי עבירה פלסטינים בבואם להגיש תלונות במשטרה, למסור ראיות ולעקוב אחר הטיפול בתלונותיהם

סימוכין: פניותינו מהימים 20.8.2025 ו-21.4.2025; מענה מטעמכם מיום 25.8.2025

אנו שבים ופונים אליכם בעקבות תשובתכם לפניותינו שבסימוכין, במסגרתן הצבענו על שורה של חסמים – גיאוגרפיים, לשוניים וטכנולוגיים – אשר מקשים על נפגעי עבירה פלסטינים להגיש תלונות במשטרה, למסור ראיות, ולהתעדכן לגבי מצב הטיפול בתלונותיהם, ולפיכך גם מייצרים אפקט מרתיע ומייאש, המונע מחלק נכבד מהנפגעים כלל לנסות להגיש תלונות. הערמת מכשולים בדרכם של נפגעי עבירה המעוניינים להתלונן, מנוגדת לחובתכם להגן על התושבים מפני אלימות והפרת חוק, לחקור עבירות, ולפעול בהגנות ובשוויון. לחומרת הדברים מוסיפה העובדה ששוטרים המקבלים קריאות מצוקה מפלסטינים מפנים אותם להגיש תלונות כצעד מקדים לטיפול במקרה, ושנציגי המדינה טוענים בהליכים משפטיים כי הגשת תלונות נדרשת כדי שעבירות נגד פלסטינים כלל ייחקרו (ראו למשל: בג"ץ 4287/24 עמארה נ' שר הביטחון (תלוי ועומד); בג"ץ 2370/24 תורת צדק נ' המפקד הצבאי לאזור הגדה המערבית (תלוי ועומד)).

בתשובתכם לפניותינו, התייחסתם לחלק מהחסמים הגיאוגרפיים והלשוניים שעליהם עמדנו, אולם לצערנו המציאות הקשה והחמורה המוכרת לנו שונה מאוד מזו המתוארת בתשובתכם. לחסמים הטכנולוגיים שעליהם הצבענו לא התייחסתם כלל. על כן, אנו שבים ומעלים בפניכם את דרישותינו, כפי שיפורט להלן.

1. **חסמים גיאוגרפיים:** בתשובתכם נטען כי ניתן להגיש תלונות באמצעות המת"קים הישראליים וכי בכל המת"קים מוצבים שוטרים. ואולם, באופן עקבי, פניות בנושא למינהל האזרחי, כולל מהימים האחרונים, נענות בתשובה כי **מתחילת המלחמה לא מתקיימת קבלת קהל לפלסטינים במת"קים**, ועל כן אפשרות להגיש באמצעותם תלונות.

2. בתשובתכם צוין עוד, כי פלסטינים יכולים להגיע לכל תחנות המשטרה במחוז ש"י ולהגיש בהן תלונות; כי הם מגיעים לש.ג. בכניסה ליישוב וניידת מגיעה כדי להכניסם לתחנת המשטרה; וכי קבלת השירות כרוכה בהמתנה, בדומה לנעשה בכל תחנות המשטרה ברחבי הארץ. בפועל, התהליך הוא סבוך וממושך, ופעמים רבות המבקשים להתלונן סבים על עקבותיהם בשל ההכבדה וביטול הזמן הבלתי סבירים הכרוכים בכך. תחנות המשטרה מוצבות בתוך ההתנחלויות עצמן, ודי בכך כדי להרתיע חלק מהמתלוננים מלהגיע אליהן. הדרישה

ממתלוננים להיכנס לניידת משטרה מעוררת חשש מפני שלילת חירותם, ואף נושאת אופי משפיל בהקשר הנוכחי. כפי שהודגם בהרחבה בפנייתנו הקודמת, מתלוננים נאלצים להמתין לניידת מחוץ להתנחלות (ובחברון – מחוץ לתחנת המשטרה), לעיתים במשך שעות ארוכות, כשהם חשופים לתנאי מזג האוויר, ללא ספסל או מחסה. רק לאחר תום המתנה זו, וככל שאושרה כניסתם לתחנה, מתחיל שלב המתנה נוסף – בתוך התחנה, לחוקר דובר ערבית או למתרגם. במקרה שתואר, התהליך כולו נמשך כחצי יממה, **וזאת על אף שהגעת המתלוננים תואמה מראש**. אין דמיון בין משך ותנאי ההמתנה הללו, לבין ההמתנה לקבלת שירות בתחנות אחרות ברחבי ישראל.

3. **חסמים לשוניים:** בתשובתכם צוין כי נעשה מאמץ לשלב בכל משמרת חוקר דובר ערבית, וכי בהיעדר חוקר כזה מוזמן לתחנה מתורגמן תוך כמה שעות. מכיוון שמשטרת ישראל היא הגוף המופקד על חקירת עבירות שמבצעים ישראלים כלפי פלסטינים, ומהווה מענה יחיד לעניין זה – אין די במאמץ, ויש להבטיח כי ניתנת לתושבים הפלסטינים גישה לרשויות האכיפה באופן שוויוני, מספק וסביר.

4. כיום, מתלוננים המגיעים לתחנות ללא תיאום, ממתנינים בחלק מהמקרים שעות ארוכות או נשלחים לדרכם, תוך אמירה שלא תהיה אפשרות לקבלם באותו יום, בין אם משום שאין במקום מתרגם, או שהמתרגם עסוק מכדי להספיק לקבל את כל דוברי הערבית בשעות העבודה. מנגד, לא קיימת אפשרות אמתית לתאם את הגעתם של דוברי הערבית מראש. בחלק מהמקרים שבהם עורכי דין פנו לתחנות, נמסר להם כי לא ניתן לדעת אם ניתן יהיה לקבל את המתלוננים ביום נתון, וכי על המתלוננים להגיע ולנסות. במקרים אחרים, נעשה שימוש בתרגום מאולתר, או שמתלוננים שיודעים מעט עברית נחקרו בעברית – על חשבון היכולת למסור את כל הפרטים בשפתם.

5. אם כן, מתלוננים מוכנסים או לא מוכנסים לתחנה, נדרשים להמתין לחוקר שלעתים מגיע כעבור שעות ולעתים אינו מגיע, ואם הם מנסים לתאם הגעתם מראש הם מתקשים מאוד לעשות זאת. התוצאה היא טרטור רב, המצריך השקעת זמן ומאמץ יתרים – כשלעתים קרובות המתלוננים נאלצים לעזוב מבלי שהצליחו להגיש את תלונתם, ולמעשה תוך הפקרתם לעבריינות ולאלימות כלפיהם.

6. יש לציין כי משרדים ורשויות שונים הנדרשים להעניק מענה מותאם שפתית פועלים במסגרת מכרז אל מול חברות תרגום ומתורגמנים, באופן שמאפשר לספק שירותי תרגום טלפוניים על פי דרישה מיידית או בטווח המתנה קצר. כך פועל משרד הבריאות למשל, באופן שבכל בתי החולים ניתן להעלות על הקו מתרגם לשורה של שפות, ללא צורך בהמתנה. משרדי הפנים והרווחה נעזרים אף הם בתרגום טלפוני על פי צורך.

7. **חסמים טכנולוגיים:** כאמור, למתלוננים פלסטינים קיים קושי ניכר בהגעה פיזית לתחנות ובהגשת תלונה בסמוך למועד האירועים. קושי זה ניתן היה לפתור לפחות באופן חלקי, באמצעות הגשת תלונה מרחוק. אלא שבניגוד לנפגעי עבירה ישראלים, נפגעי עבירה פלסטינים אינם יכולים להגיש תלונה באופן מקוון, משום שמערכת הגשת התלונות אינה מותאמת לבעלי מספר זהות לא ישראלי.

8. כיום, היעדר גישה למערכת התלונות המקוונת מונע מנפגעי עבירה פלסטינים יכולת לעקוב אחר הטיפול בתלונתם, ואף לקבל עדכון על סגירת תלונתם, תוך פגיעה ביכולתם להגיש ערר.
9. חסם טכנולוגי נוסף נוגע לצורך במספר טלפון סולרי ישראלי כדי להגיש ראיות לתמיכה בתלונה, ולקבל הודעות בדבר מצב הטיפול בה. מתלוננים שרוצים להגיש כראיות תמונות וסרטונים שצולמו באמצעות הטלפון הנייד, נדרשים לעשות זאת באמצעות קישור הנשלח רק למספרים ישראליים. אם אין ברשותם מספר ישראלי, אין ביכולתם להגיש את הראיות, והמשמעות היא החלשת גרסתם של נפגעי העבירה, ופגיעה בזכותם להגנה מפני עבריינות. בנוסף לכך, הודעות טלפוניות בדבר מצב הטיפול בתלונה נשלחות רק לבעלי מספר סולרי ישראלי.
10. לנוכח כל האמור, אנו שבים ודורשים כי תפעלו כדלקמן:
- א. לחידוש האפשרות להגיש תלונות באמצעות המת"קים הישראליים, על ידי שיבוץ שוטרים (דוברי ערבית או לצד מתרגמים לערבית) בכל המת"קים, ומתן אפשרות לתיאום תורים להגשת תלונות במת"קים השונים.
 - ב. להנגיש את מערכת התלונות המקוונת לבעלי מספר זהות פלסטיני, לצורך הגשת תלונות ומעקב אחריהן.
 - ג. לאפשר תיאום נוכחות מתרגם בהתראה של עד שעתיים מראש ולחלופין להבטיח נוכחות קבועה של חוקר דובר ערבית בכל תחנות מחוז ש"י לאורך כל שעות הפעילות.
 - ד. לקבוע נהלים ברורים לקבלת תושבים פלסטינים לצורך תלונות בתחנות המשטרה הממוקמות בתוך התנחלויות, כך שהמתלונן יוכנס לתחנה תוך חצי שעה לכל היותר, ולא יידרש להיכנס לניידת משטרה לשם כך.
 - ה. לבצע את ההתאמה הטכנולוגית הנדרשת, כך שהאפשרות להגיש ראיות באמצעות הטלפון הנייד ולקבל הודעות טלפוניות מהמשטרה תתאפשר גם לבעלי מספר סולרי פלסטיני.
- נבקש לקבל את התייחסותכם לכלל הבעיות שעליהן הצבענו, ולדרישותינו.

בכבוד רב,

הילה שרון, עו"ד

העתק:

אלוף אבי בלוט, מפקד פיקוד מרכז

אל"מ קובי מרקוס, יועמ"ש איוש