בבית המשפט העליון **בג"ץ 5442/20**
<u>בשבתו כבית המשפט הגבוה לצדק</u>

<u>העותרת</u>: **האגודה לזכויות האזרח בישראל**, ע"ר 580011567

ע"י ב"כ עוה"ד עביר ג'ובראן דכוור ו/או סנא אבן ברי

מהאגודה לזכויות האזרח בישראל

ת"ד 51070, נצרת 16072
טל: 04-8526333/4/5, פקס: 04-8526331
נייד: 0526660148 0502205526
דוא"ל: Abir@acri.org.il Sanaa@acri.org.il

- נ ג ד -

המשיבים: **1. משרד הפנים**
2. משרד הבריאות
3. המשרד לשירותי דת

ע"י עוה"ד לירון הופפלד וסיון דגן
מפרקליטות המדינה, משרד המשפטים
רח' סלאח א-דין 29, ירושלים
טל: 02-6466590; פקס: 02-6467011

4. מועצת העדה האורתודוקסית נצרת

ע"י עוה"ד בסים עספור
ת.ד. 582, ירושלים 91004
טלפקס: 02-6288412; נייד: 050-2003555

<u>תגובה מטעם העותרת להודעת העדכון של המשיבים 1-3</u>

בהתאם להחלטות בית המשפט הנכבד מהימים 17.9.2020 ו- 18.10.2020, העותרת מתכבדת בזאת להגיש את תגובתה להודעת העדכון של המשיבים 1-3 מיום 21.10.2020. כדלקמן:

1. עניינה של העתירה במסגרתה מוגשת התייחסות זו, הוא זכותם של אזרחי ותושבי המדינה הערבים הנפטרים מנגיף הקורונה ובני משפחותיהם לכבוד ולשוויון. העותרת ביקשה מבית המשפט הנכבד להוציא צו על תנאי ולהורות למשיבים 1-3 לבוא וליתן טעם:

א. מדוע לא יקימו לאלתר מרכזי טהרה ייעודיים עבור נפטרים מקרב החברה הערבית משלוש הדתות: האיסלאם, הנוצרית והדרוזית, שהם נשאי נגיף הקורונה או חשודים כנשאים, על מנת לאפשר הכנתם לקבורה בצורה ראויה ומכבדת, וזאת בדומה למרכזי הטהרה ליהודים חולי קורונה שנפטרו בחברה היהודית.

ב. מדוע לא יקימו מוקד טלפוני בשפה הערבית, שאחראי על הקשר עם משפחות אלו שנפטרו בזמן שהם נשאי הנגיף, שייתן מידע בענייני הקבורה, פינוי הנפטרים מבתי החולים או הקהילה, העברתם למרכזי הטהרה שיוקמו, ומשם לבתי הקברות.

מרכזי טהרה – המצב כיום

2. בהודעה מטעמם ציינו המשיבים 1-3 (להלן **המשיבים**) כי הם עובדים על הליך מכרז הנוגע להפעלת מרכזי טהרה לנפטרי נגיף הקורונה שאינם יהודים, "ולשם כך, אף נשכרו שירותיו של יועץ חיצוני בעל מומחיות בבניית מכרזים. [..] בשלב זה, המכרז מצוי בבחינת גורמי המקצוע השונים במשרד הפנים. [...] וצפוי להתפרסם בשבועות הקרובים." (סעיף 10 להודעת העדכון של המשיבים 1-3 מיום 21.10.2020).

3. כמו כן, משרד הפנים, המשיב 1, הודיע כי בשלב זה הוא מציע לכל העדות הלא יהודיות שיפוי על עלות ביצוע הטהרה עבור נפטר, בסך 1,700 ₪ כולל מע"מ, וכי הוא לא רואה בעצמו כגורם האחראי על נושא הקמת מרכזי הטהרה או התאמתם.

4. **מרכזי טהרה עבור מוסלמים**: בהתאם להודעת המשיבים, משרד הפנים התקשר באופן זמני עם חמישה מרכזים בפריסה ארצית: בטמרה, באקה אלגרבייה, טייבה, רהט וטירה. וצפוי בתקופה הקרובה להתקשר עם עוד שני מרכזים בירושלים ובאום אלפחם. כך שניתן פתרון זמני לביצוע הליך טהרה עבור נפטרי קורונה מוסלמים.

5. **מרכזי טהרה לדרוזים**: המשיבים הודיעו כי "ככל שיעלה צורך בביצוע פעולות טהרה לנפטרים בקורונה, הטיפול יעשה על ידי המועצה הדרוזית, אשר קיבלה על עצמה טיפול בנושא הטהרה ככל שיידרש.". וכי משרד הפנים יעביר למועצה שיפוי בסך של 1,700 ₪ כולל מע"מ, עלות ביצוע הטהרה על כל נפטר. (סעיף 18 להודעת העדכון מטעם המשיבים 1-3, מיום 21.10.2020)

6. **מרכזי טהרה לנוצרים**: המשיבים הודיעו בהודעת העדכון כי נציגי האגף לעדות לא יהודיות במשרד הפנים קיים פגישה ביום 24.9.2020 בנצרת בין המשיבה 4 לנציגי האגף לעדות לא יהודיות במשרד הפנים, ובהמשך לה התקיימה ישיבה נוספת עם נציגי בית החולים האנגלי בנצרת. בית החולים האנגלי ביקש סכום של 650 אלף ₪ כדי להכשיר שטח ולהפוך אותו למרכז טהרה. המשיבים סירבו להצעה בטענה שמבחינת ההנחיות הרפואיות כל מה שצריך בשביל ביצוע הליך טהרה "ציוד מגן מתאים, חומר חיטוי, מערכת אספקת מים וניקוז ראויה, וכל ציוד אחר שנדרש לצורך טיפול בנפטר – דבר שניתן לעשות בתוך פרק זמן קצר ובעלות נמוכה" וכי אין צורך במקרר גופות נפרד. משרד הפנים הציע כי יבוצע הליך טהרה עבור נוצרים במרכז הטהרה שקיים בטמרה עבור מוסלמים. אלא שמזכיר מועצת ראשי הכנסיות בירושלים השיב ביום 20.10.2020 כי יש העדפה למציאת מקום ייעודי לבני העדות הנוצריות.

המחדלים הנמשכים

7. על אף ההתקדמות שחלה מאז הגשת העתירה, וההתקשרות של משרד הפנים עם חמישה מרכזי טהרה עבור בני הדת המוסלמית מקרב האוכלוסיה הערבית לצד שני מרכזים נוספים, שלטענת המשרד עתידים גם הם להתווסף לחמישה, אלא שעדין קיימים מחדלים וחוסרים משמעותיים שטרם קיבלו מענה ראוי מצד המשיבים. **האחד** עניינו העדרם של מרכזי טהרה עבור בני הדת הנוצרית מקרב האוכלוסיה הערבית; **והשני** הוא המוקד הטלפוני ואי-הנגשת שירות זה בשפה הערבית באופן ראוי והולם, כך שמשפחות ערביות שאיבדו את יקיריהם בנגיף הקורונה יזכו

לאותה רמת שירות לה זוכות משפחות יהודיות, עת פונות הן למוקד לשם בירור מידע בענייני הקבורה ופינוי יקיריהם למרכזי הטהרה ומשם לבתי הקברות.

8. אך בטרם נרחיב בשני העניינים הנ"ל, **לא ניתן שלא להתייחס קודם לעמדתו הכללית של משרד הפנים אודות תפקידו ואחריותו בתחום עסקינן, היות והיא משפיעה ומשליכה ישירות על היקף הפעילויות והסמכויות שהמשרד נוטל ומסכים ליטול**. משרד הפנים בעמדה כי הוא לא אחראי על הקמתם של מרכזי הטהרה או התאמתם עבור העדות הלא יהודיות, וכי כל מה שהוא מוכן להציע עבור החברה הערבית בנושא הוא סכום של 1,700 ש"ח (כולל מע"מ) עבור ביצוע הליך הטהרה על כל נפטר מבני הדתות הלא יהודיות.

9. האגף לעדות הלא יהודיות במשרד הפנים (המשיב 1) הוא הגוף הממשלתי המופקד על ענייני הדת עבור העדות הלא יהודיות. מקביל לו המשרד לשירותי דת (המשיב 3) שאחראי על ענייני הדת עבור החברה היהודית. הבדל עצום קיים בין שני משרדים אלה באופן תפיסת תפקידם וסמכויותיהם בהקשר לתחום עליו הם מופקדים ובהקשר לרמת המשאבים שמייעדים כל אחד משני המשרדים עבור תחום זה. המשרד לשירותי דת לא רק שדאג לאסדר באופן כולל הרבה לפני משבר הקורונה, את נושא הקבורה בחברה היהודית על כל היבטיו (ראו בענין זה: פרק "העדר קיומו של גוף שמסדיר קבורה בחברה הערבית" שבעתירה), אלא שגם בתקופת הקורונה פעל המשרד במהירות והשקיע תקציבים משמעותיים ויעודיים כדי לסייע לחברות קדישא להבטיח את כבוד המת עבור כל נפטר יהודי, באמצעות הקמתם של מרכזי טהרה ייעודיים.

10. העותרת פנתה ביום 10.9.2020 לממונה על חופש המידע במשרד לשירותי דת, וביקשה לקבל מידע מפורט בדבר היקף התקציב וסוגי הסעיפים והפעילויות שמומנו על-ידי המשרד ושעניינם מרכזי הטהרה עבור החברה היהודית והמוקד הטלפוני שממומן המשרד. ביום 27.10.2020 התקבלה תשובת הממונה על חופש המידע, עליה נעמוד להלן והמצביעה על הפערים המשמעותיים בין המשאבים שהופנו עבור האוכלוסיה הערבית לעומת האוכלוסיה היהודית, כמו גם הפער המשמעותי בין המשרדים הממשלתיים באופן תפיסת תפקידם ואחריותם בתחום עליו הם מופקדים.

העתק מבקשת חופש המידע של העותרת אל הממונה על חופש המידע במשרד לשירותי דת, מיום 10.9.2020, מצורף ומסומן **ע/28**;

העתק מתשובת הממונה על חופש המידע במשרד לשירותי דת לעותרת, מיום 27.10.2020, מצורף ומסומן **ע/29**;

העתק מהסכם התקשורת בין המשרד לשירותי דת לבין עמותת "פורום חברות קדישא בישראל" למתן שירות הפעלת חדרי טהרה לנפטרים, והנספח להסכם, שנמסר לעותרת במסגרת התשובה לבקשת חופש המידע מיום 27.10.2020, מצורף ומסומן **ע/30**.

11. סעיף 3.6.1.2 לנוהל טיפול בנפטר החשוד או המאובחן בנגיף הקורונה החדש (Covid-19), מיום 12.4.2020 (נספח ע/7 לעתירה), קבע כי "יוקמו עד 4 מתקנים ייעודיים לטיפול בנפטר היהודי בערים חיפה, ירושלים, תל אביב ובאר שבע". לצורך הקמת המרכזים, וטיפול בהעברת הנפטרים

ומתן מענה למשפחות הנפטרים ולבתי החולים, המשרד לשירותי דת התקשר עם פורום חברות קדישא **בהסכם התקשרות זמני** מיום 5.4.2020 עד ליום 31.7.2020, הסכם שהוארך לעוד ארבעה חודשים **עד לתאריך 30.11.2020**, ויועד לו תקציב גדול שתקרתו עד 6.5 מיליון ₪, מתוכו נוצלו עד למתן התשובה לבקשת חופש המידע של העותרת, סכום של 3,951,934 ₪ (סעיף 9, ע/29) (להלן **הסכם ההתקשרות הזמני** או **החוזה הזמני**). נפרט להלן את התקציב שהוקצה לצורך מרכזי הטהרה:

12. **תקציב להתאמת מרכזי טהרה**: במסגרת החוזה הזמני, המשרד לשירות דת לקח אחריות להקמת מרכזי טהרה ייעודיים לנפטרי קורונה, באמצעות התאמת מרכזי טהרה קיימים. בתשובה לבקשת חופש המידע עולה כי "המשרד שילם עבור הכשרת מרכזי טהרה תשלום נקודתי עבור התקנת מקלחות וכיורים בסך של **75,000** ₪ בארבעת מרכזי הטהרה" (ע/29). יצוין כי בהתאם לסעיף 8.1.12 להסכם ההתקשרות הזמני (ע/30) התמורה הייתה יכולה להגיע ל- **104,000** ₪ **לארבעת המרכזים**, **25,000** ₪ **לכל מרכז עבור הבינוי**, **ועוד 1,000** ₪ **עבור מדפסת ומצלמה**. היינו המשרד לשירותי דת תיקצב את הקמת מרכזי הטהרה הייעודיים לנפטרי קורונה.

13. **תקציב להכשרת צוות עובדים במרכזי הטהרה:** לפי התשובה לבקשת חופש המידע נמסר כי "על פי ההסכם, עבור הדרכה ראשונית לכלל העובדים בכל מרכזי הטהרה ישולם סכום של עד 10,000 ₪ מול חשבונית." (**ע/29**, ראו גם סעיף 8.1.13 לסכם ההתקשרות הזמני, **ע/30**). היינו המשרד ראה שהכשרת הצוות צריכה להיות מתוקצבת על ידו, וזאת כחלק מראייה כוללת ואחריותו של המשרד על נושא הקבורה על כל היבטיה.

14. **תקציב הולם לשמירת הכדאיות הכלכלית בהפעלת מרכזי טהרה עבור נפטרי קורונה יהודים**:

א. **מרכז טהרה העובד במתכונת חודשית:** על פי סעיף 8.1.1 להסכם ההתקשרות הזמני (ע/30) עולה כי מרכזי טהרה העובדים במתכונת חודשית **יקבלו תמורה קבועה** של **119,716** ₪ כולל מע"מ, להפעלת מרכז הטהרה 6 ימים בשבוע עם צוות של שבעה עובדים, ויטפל עד לארבעה נפטרים ביום. התמורה לנפטר נוסף מעל 4 ועד 9, היא 801 ₪, כולל מע"מ. תוספת עלות משמרת נוספת מהנפטר התשיעי ומעלה היא **4,196** ₪, כולל מע"מ (סעיף 8.1.2-3, ע/30). הפעלת משמרת במוצ"ש במידת הצורך תעלה **4,769** ₪ למשמרת, כולל מע"מ (סעיף 8.1.4, ע/30)

היינו גם אם המרכז הטהרה יטפל במספר מועט של נפטרים באותו חודש הוא עדיין יקבל סכום קבוע של 119,716 ₪ וזאת על מנת לעמוד בהוצאות הצוות, ולשמור על כדאיות כלכלית בפתיחת המרכז, ומניעת מצב שבו המרכז נושא בעצמו בהפסדים.

ב. **מרכזי טהרה העובדים במתכונת יומית**: במידה והמרכז מטפל בנפטר בודד התמורה תהיה 2,500 ₪ כולל מע"מ, וכאשר מטפל ב 2-4 נפטרים הסכום יהיה 4,607 ₪ כולל מע"מ, שזו עלות המשמרת (סעיפים 8.1.5-6 להסכם ההתקשרות הזמני, ע/30).

15. **תקצוב האבטחה במרכזי הטהרה**: לפי סעיף 8.1.7 להסכם ההתקשרות הזמני (ע/30) המשרד לשירות דת אף דאג לתקצב את שירותיו של מאבטח לשמירה במהלך שעות היום והלילה בסכום של **30,000** ₪ כולל מע"מ לחודש, למעט מרכז הטהרה בחיפה היות וקיימת שם שמירה בשגרה.

16. **הפירוט התקציבי הנ"ל מעיד כי המשרד לשירותי דת ראה בעצמו הגורם האחראי על הקמת מרכזי הטהרה עבור החברה היהודית**. ולשם כך הוא הקצה תקציבים גדולים יחסית לצורך הקמת מרכזי טהרה ייעודיים לנפטרי קורונה יהודים. המשרד ביצע התקשרות זמנית עם פורום חברות קדישא, והקצה תקציבים הולמים לצורך הבטחת התאמת מבנים למרכזי טהרה ייעודיים לנפטרי קורונה, ולצורך הפעלתם המלאה של המרכזים, בין אם דרך תקצוב הכשרת הצוות, התאמת המרכז ורכישת ציוד מתאים, אבטחת המרכז, ושמירה על כדאיות כלכלית ומניעת הפסדים עבור המרכזים. **כל אלה עשה המשרד לשירותי דת והקצה תקציבים ייעודיים לשם הקמת מרכזי טהרה ייעודיים לנפטרי קורונה, למרות שבחברה היהודית כבר קיימת תשתית מבוססת של מערך מוסדר של מרכזי טהרה וחברות קבורה בעלות רישיון קבורה שהוקמו מכוח חוק, תקנות ונהלים של המשרד לשירותי דת.**

17. ואילו משרד הפנים שהוא כאמור המקבילה של המשרד לשירותי דת עבור בני הדתות הלא יהודיות, לא רואה בעצמו כאחראי להקמת מרכזי טהרה עבור קבוצות אלו, ואינו רואה בעצמו הגוף האחראי על נושא הקבורה בחברה הערבית. המשיבים חזרו ומסרו בהודעת העדכון מיום 21.10.2020 כי "משרד הפנים אינו מקים מרכזי טהרה לנפטרי קורונה, אלא מסייע במתן שירותי טהרה בחללים קיימים. זהו מתווה הקיים מול כלל העדות הדתיות במדינת ישראל." המתווה שאותו מציע משרד הפנים הוא ששוב החברה הערבית, מכל הדתות, תדאג בעצמה למציאת מקום שאפשר להקים בו מרכזי טהרה, מרכזים שאינם קיימים בחברה, מהסיבה הפשוטה שמשרד הפנים טרם הסדיר את הסוגיה הזאת. וכי על בני העדות השונות למצוא פתרונות בעצמם בלי לתקצב את העלויות הכרוכות בהליך, ובכלל זה: שכירת מבנה, התאמתו למרכז ייעודי לטהרה, העסקת צוות והכשרתו, אבטחת המבנה, קניית ציוד ומתן ביטחון כלכלי למפעיל המרכז כך שיוכל לתחזק צוות ייעודי וקבוע לאורך זמן. משרד הפנים מוכן לשלם אך ורק 1,700 ₪ תמורת הליך הטהרה של כל נפטר, כולל מע"מ.

18. נסכם בטבלה את ההבדלים בין החוזה הזמני שמשרד הפנים מציע לבין החוזה הזמני שהמשרד לשירותי דת הציע בעניין מרכזי הטהרה:

	תקצוב המשרד לשירות דת באמצעות הסכם זמני עם פורום חברות קדישא (כולל מע"מ)	**תקצוב משרד הפנים באמצעות חוזים זמניים (כולל מע"מ)**
הקמת/התאמת מרכזי טהרה	עד לתקרה של 104,000 ₪ עבור ארבעת המרכזים. 25,000 ₪ עבור בינוי. 1,000 ₪ עבור רכישת מדפסת ומצלמה.	-
הכשרת צוות מרכז הטהרה	10,000 ₪	-

	תקצוב המשרד לשירות דת באמצעות הסכם זמני עם פורום חברות קדישא **(כולל מע"מ)**	**תקצוב משרד הפנים באמצעות חוזים זמניים (כולל מע"מ)**
מרכז טהרה במתכונת חודשית	**119,716** ₪ (עד 4 נפטרים ביום, הפעלת המרכז 6 ימים בשבוע), תשלום קבוע. תוספת 801 ₪ עבור כל נפטר מעל 4 ועד 9, באותה משמרת. תוספת להפעלת משמרת נוספת, מעל 9 נפטרים, 4,196 ₪. תוספת עבור הפעלת המרכז במוצ"ש, במידת הצורך 4,769 ש"ח	1,700 ₪ לנפטר
מרכז טהרה במתכונת יומית	2,500 ₪ לנפטר בודד (עם אפשרות לפתוח הזכות לדון שוב בתעריף החל מחודש שני להפעלת המרכז). 4,604 ₪ - תעריף למשמרת יומית מ4-2 נפטרים ביום.	1,700 ₪ לנפטר
אבטחה ביום ובלילה למרכז הטהרה	30,000 ₪ למרכז (למעט חיפה, שיש בה אבטחה בשגרה)	-

19. ההשוואה הנ"ל מצביעה על פער גדול ומשמעותי בין התקציב שהקצה המשרד לשירותי דת עבור החברה היהודית והמשקף לקיחת אחריות מלאה של המשרד על הנושא, לבין התקציב הנמוך שהקצה משרד הפנים עבור החברה הערבית על כל עדותיה, תוך הטלת אחריות משמעותית על העדות הערביות עצמן לשם הסדרת הנושא ומציאת הפתרונות. פער זה בולט במיוחד לאור המחסור הקיים מלכתחילה במרכזי הטהרה בחברה הערבית, והעדר כל תשתית בסיסית מתאימה בתחום, עליה יוכלו העדות הערביות לסמוך.

20. היעדר פתרון הולם עבור העדות הנוצריות בחברה הערבית, מדגים היטב את הבעיתיות המתוארת כאן. לעדות הנוצריות לא היו מרכזי טהרה לפני משבר הקורונה, שכן כל נושא הקבורה על כל היבטיו, לא היה מוסדר, ועודנו לא, עבור מי מהעדות שאינן יהודיות. מכאן, התקציב אותו מקצה משרד הפנים עבור מרכזי הטהרה לנפטרי נגיף הקורונה מהעדות הערביות השונות, אינו מאפשר גם הקמת מרכזי הטהרה, גם התאמתם לתנאים שקבעו המשיבים וגם הטיפול הפרטני בנפטרי הנגיף. ובכל מקרה, תקציב זה נופל משמעותית מזה שהקצה המשרד לשירותי דת עבור החברה היהודית שלה היתה עוד לפני משבר הקורונה תשתית מבוססת של מרכזי טהרה וגופים מורשים וייעודיים לשם טיפול בהליך הקבורה בכללותו.

הקמת מוקד טלפוני בשפה הערבית:

21. המשיבים 1-3 הודיעו בדיון וחזרו על כך בהודעה המעדכנת, כי במסגרת הסכם ההתקשרות הזמני לעיל פורום חברות קדישא אשר מפעיל כיום את המוקד הטלפוני שנותן מידע למשפחות ובתי החולים בנושא העברת נפטרי קורונה ומרכזי הטהרה, וזאת עד לבחירת זוכה במכרז 1/20, הוריד את זמן המענה בשפה הערבית **לחצי שעה** מזמן קבלת הפנייה. כמו כן, כי "בסופי שבוע ובחגים מאיישים את המוקד עובדים שאינם יהודים, ולכן במועדים אלה יש מענה מידי לדוברי השפה הערבית." (סעיף 7 להודעת העדכון מטעם המשיבים 1-3 מיום 21.10.2020).

22. עוד הוסיפו בהודעה המעדכנת כי במסגרת המכרז החדש יתאפשר העלאת נציג דובר ערבית או מתורגמן **תוך שעה** מהפנייה. וכי על פי הנמסר "מפורום חברות קדישא, בפועל כמעט שלא קיימת דרישה למענה בשפה הערבית." (סעיף 7 להודעת העדכון מטעם המשיבים 1-3 מיום 21.10.2020).

23. הח"מ עו"ד עביר ג'ובראן דכוור הודיעה בדיון מיום 17.9.2020 כי היא ניסתה לקבל שירות בשפה הערבית באמצעות המוקד הטלפוני של פורום חברות קדישא הגדולות, וכי נמסר לה כי אין שירות בשפה הערבית.

24. תחקירן השטח של העותרת, מר מוהנד ענאתי, בדק אפשרות קבלת שירות בשפה הערבית באמצעות המוקד הטלפוני בימים 28.10.2020 ו-1.11.2020.

העתק מתצהירו של תחקירן השטח של העותרת, מר מוהנד ענאתי, מצורף ומסומן **ע/31**.

25. מהבדיקה של מר ענאתי מיום 28.10.2020, עולה כי <u>אין</u> אפשרות לבחירת קבלת שירות בשפה הערבית באמצעות המענה הטלפוני, כך שהוא הגיע ישירות לפקידה דוברת עברית. הוא היה חייב לתקשר איתה בשפה העברית כדי להסביר לה שהוא זקוק לפקיד דובר השפה הערבית,. **כך שאם התחקירן לא היה דובר עברית, הוא לא היה יכול לבקש אפילו נציג דובר ערבית**. כעבור כחצי שעה, הוא קיבל שיחה חוזרת מהמוקד מפקיד דובר ערבית, אשר מסר לו מידע אודות חברת האמבולנסים האחראית על העברת גופות נפטרי קורונה באזור ירושלים.

26. ביום 1.11.2020 שוב יצר תחקירן השטח, מר ענאתי, קשר עם המוקד הטלפוני, הפעם ענתה לו פקידה שזיהה אותה כערבייה מהשם שלה, וניהל איתה שיחה בערבית. הפקידה מסרה לו כי היא עובדת מטעם מוקד ניתוב שיחות עבור חברת קדישא וכי נציג אחר יחזור אליו. מר ענאתי ביקש שיחזור אליו נציג דובר ערבית וכי הוא מבקש מידע אודות טיפול בנפטר קורונה בירושלים. כעבור 10 דקות ממסירת ההודעה, התקשר אל מר ענאתי פקיד מטעם המוקד הטלפוני של חברת קדישא, אולם, כאשר ביקש מר ענאתי לקיים את השיחה בערבית, נמסר לו בעברית כי **אין נציג שיכול לתת לו שירות בערבית**, וכי המוקד לא מסר לו כי הוא מעוניין לקיים את השיחה בשפה הערבית. השיחה בין השניים התנהלה שוב בשפה העברית. ועד לרגע זה, לא חזר למר ענאתי נציג דובר השפה הערבית.

27. הטענה של המשיבים 1-3 כי אין ביקוש לנציג שירות בשפה הערבית, היא תמוהה! כל גוף שנותן שירות לציבור, כולל המוקד הטלפוני של בתי המשפט, יש בו מערכת לניתוב שיחות ובה אפשר לבחור את שפת השירות המתבקשת. בהיעדר פרסום אודות מוקד טלפוני בשפה הערבית, בהיעדר

נציגים דוברי השפה הערבית שזמינים לקבל את השיחה בזמן אמת, ובהיעדר מערכת לניתוב שיחות אשר ממחישה לפונה מה סוג השירות אותו הוא יכול לקבל ובאילו שפות, לא ברור כיצד מצפים המשיבים להרגיש את הביקוש.

28. המשיבים 1-3 הודו הן במהלך הדיון בעתירה שהתקיים בפני בית המשפט הנכבד והן בתגובתם האחרונה מיום 21.10.2020, שהינם מעסיקים עובדים דוברי השפה הערבית במהלך סוף השבוע ובחגים יהודיים, אך לא העניקו כל הסבר, מדוע לא יקצו את המשאבים הראויים ויעסיקו את אותם עובדים ערבים שמסוגלים לתת מענה בשתי השפות גם במהלך השבוע וישאפו למתן מענה בזמן אמת וברמה הראויה כפי שניתן לאוכלוסייה היהודית.

29. זאת ועוד, אנו למדים מהודעת עדכון המשיבים כי לא רק שאין כוונה לאמץ פתרון פרגמטי וסביר יותר להנגשת השירות, אלא חמור מכך המשיבים מתכוונים אף **להאריך** את זמן התגובה **מחצי שעה** (כפי שנטען שניתן השירות היום) **לשעה עגולה** וזאת בשל פרסום תנאי המכרז החדשים. (ראו סעיף 8 להודעת העדכון מיום 21.10.2020).

30. חשוב להדגיש, כי זמן המענה הנוכחי למשפחות יהודיות עומד על **60 שניות** לפי סעיף 4.5.3 להסכם הזמני בין המשרד לשירותי דת לפורום חברות קדישא הגדולות (ע/30). וכי גם במכרז 1/20 זמן המתנה יעמוד בעינו לדוברי עברית (סעיף 1.3.4 למסמך ההבהרה למכרז שצורף לתגובת המשיבים 1-3 מיום 10.9.2020, מש/1). כאשר הנושא של מתן מענה בשפה הערבית הוא לא הופיע כתנאי במכרז עצמו, אלא עלה במקריות באמצעות השאלות של ספקים.

31. התנהלות המשיבים והתעלמותם המוחלטת כמעט מצרכיה של החברה הערבית שמהווה כ-20% מהחברה בישראל, שרבים מבניה ובנותיה אינם מכירים את השפה העברית על בוריה וכאשר אחוז הנפטרים מנגיף הקורונה רק הולך ועולה, פוגעות קשות בזכות האוכלוסיה הערבית לשוויון ולגישה שוויונית לשירות ציבורי חיוני בזמן אמת המותאם לצרכיה ומנהגיה. זאת לצד פגיעה משמעותית במעמדה המיוחד של השפה הערבית במדינה, שהוכר בפסיקה ענפה של בית המשפט העליון (ראו: בג"ץ 4069/19 **סאלח נ' מנכ"ל משרד החינוך**, פסקה 10 (פורסם בנבו, 18.6.2019) בג"ץ 2203/01 **אב"י – האגודה הבינלאומית לזכויות הילד נ' המוסד לביטוח לאומי** (פורסם בנבו, 1.7.2009)).

32. מדיניות המשיבים לפיה לקבוצת הרוב היהודית מונגש מלוא המידע והשירותים החיוניים באמצעות מוקד טלפוני בשפה העברית שמותאם רק לצורכי קבוצת הרוב, יוצרת אפליה קשה נגד אזרחי ותושבי המדינה הערבים, וזאת על רקע דתי, לאומי ואתני ועומדת בסתירה לחובתם של המשיבים לנהוג כלפי כל בשוויון ובכבוד.

33. העובדה כי בימים אלו ייבחר הזוכה למכרז, אינה פוטרת את המשיבים מחובתם לתת שירות נגיש בשפה הערבית. בידי המשיבים המשאבים והסמכויות לבצע את ההתאמות הדרושות כבר היום לשם הנגשת המענה הטלפוני, ובכך לתקן את המחדל שיצרו המשיבים במו ידיהם עת התעלמו מצרכי האוכלוסייה הערבית, ולא כללו דרישה בענין במסגרת המכרז, אלא העלו את הנושא כבקשת אגב במסגרת שאלות ותשובות על המכרז. יצויין, כי פנייה בעניין הצורך בהקמת מוקד טלפוני בשפה הערבית הונחה על שולחן משרד הפנים ומשרד הבריאות כבר במסגרת הליך מיצוי

ההליכים מיום 5.7.2020 (נספח ע/16 לעתירה), טרם גיבושו הסופי של המכרז, וטרם הגשת העתירה.

34. על כן סבורה העותרת כי על המשיבים למצוא פתרונות הולמים שיספקו שירות שוויוני ונגיש לחברה הערבית, כך שינתן מענה טלפוני בשפה הערבית באותם תנאים בהם ניתן מענה כאמור בשפה העברית ולפי אותו טווח זמנים. זאת לצד התקנת מערכת לניתוב שיחות שתיידע את הפונה כבר בתחילת השיחה שבאפשרותו לקבל את השירות בשפעה הערבית. למותר לציין כי פתרון זה אינו מחייב הקצאה תקציבית מיוחדת כלשהי, וכפי שמצאו המשיבים לנכון להעסיק עובדים ערבים בשבתות ובחגים, כך ראוי כי ינהגו בשאר ימות השנה, ובכך יובטח מתן שירות בשתי השפות העברית והערבית בו זמנית.

35. לאור האמור לעיל, העותרת מבקשת מבית המשפט הנכבד להוציא צו על תנאי כמבוקש בעתירה.

היום, 3 בנובמבר, 2020

עביר ג'ובראן דכוור, עו"ד	**סנא אבן ברי, עו"ד**

ב"כ העותרת