בג"ץ 1373/21

בבית המשפט העליון

בשבתו כבית משפט הגבוה לצדק

1. **---- בדראן**, ת.ז ---------
2. ----------
3. ----------
4. **מען – ארגון עובדים**, ע"ר 580325363
5. **האגודה לזכויות האזרח בישראל**, ע"ר 580011567

ע"י ב"כ עוה"ד עביר ג'ובראן דכוור ואח'

מהאגודה לזכויות האזרח בישראל

רח' יד חרוצים 15, ת"ד 53262, ירושלים 9153102

טלפון: 02-6521218, פקס: 02-6521219

נייד: 050-2205526, דוא"ל: Abir@acri.org.il

ה ע ו ת ר י ם

נ ג ד

שירות התעסוקה

ע"י פרקליטות המדינה, משרד המשפטים

רח' סלאח א-דין 29, ירושלים 91010

טלפון: 073-3925590, פקס: 02-6467011

ה מ ש י ב

הודעת עדכון מטעם המשיב

בהתאם להחלטות בית המשפט הנכבד, מוגשת בזאת הודעת עדכון מטעם המשיב, כדלקמן.

1. כזכור, עניינה של העתירה בהנגשת השירותים הניתנים על ידי המשיב, שירות התעסוקה, לציבור מבקשי השירות דוברי השפה הערבית באפיקים שאינם שירות פרונטלי באחת מלשכות המשיב.

2. כפי שעדכן המשיב בתגובתו המקדמית מיום 20.4.2021 וכן בתגובתו לקראת דיון מיום 24.10.2021, המשיב ביצע שורה של צעדים שנקטו ביחס לסוגיה מושא העתירה. בתוך כך, פירט המשיב על אודות מתכונת פעילותו של המוקד הטלפוני; הנגשת אתר שירות התעסוקה ושימוש באפיקי תקשורת נוספים כדוגמת שימוש באפליקציית ה-WhatsApp ובבוט הקולי המאפשר דיווח סטטוס תעסוקתי חודשי.

3. במסגרת הודעה זו נבקש, בעקבות הערות בית המשפט הנכבד במהלך הדיון שהתקיים ביום 27.10.2021 ובהתאם להחלטה שניתנה בתום הדיון, לעדכן בדבר ההתפתחויות הנוספות שחלו בסוגיית הנגשת שירותיו של המשיב לדוברי השפה הערבית מאז הגשת התגובה

המקדמית והודעת העדכון ביחס לאתר שירות התעסוקה, למוקד השירות הטלפוני, ולאפיקי השירות הנוספים.

4. **הנגשת אתר שירות התעסוקה** – בהמשך לאמור בתגובה לקראת הדיון מיום 24.10.2021, המשיב מתכבד לעדכן כי כלל הטפסים תורגמו והועלו לאתר של המשיב. לעניין זה נציין כי מדובר בטפסים שאינם חלק מההליכים המקוונים באתר, אלא נמסרים לדורש העבודה כחלק אינטגרלי מהמפגש הפרונטלי עמו בלשכה, וכיום הם מונגשים גם באתר.

אשר לאתר האינטרנט של שירות התעסוקה: כיום, מונגש חלק משמעותי מדפי התוכן לדורשי העבודה באתר בשפה הערבית, והמשיב מוסיף לערוך באופן שוטף את תוכן האתר, תוך תרגום התוכן החדש לערבית במקרים הנדרשים.

בנוסף, בכל הנוגע ליתר התהליכים הדיגיטליים באתר ולממשק המשתמש אליהם, לרבות תהליכי הרישום הראשוני לשירות התעסוקה, פעל המשיב על מנת להגדיר את דרישות הפיתוח הנדרשות לשם הנגשתם לשפה הערבית, והסוגיה מצויה כיום בבחינה אצל הגורמים הרלבנטיים במשרדי הממשלה הצריכים לעניין, על מנת להגיע לפתרון מספק גם בהיבט זה.

5. **פעילות המוקד הטלפוני** – נוכח הירידה בהיקף התחלואה בנגיף הקורונה במדינת ישראל והסרת המגבלות שהוטלו על פעילות המשק, שב המשיב ליתן את שירותיו הפרונטליים באופן מלא. בהתאם לכך, ובשים לב לירידה במספר דורשי העבודה במשק הישראלי, חל צמצום משמעותי בהיקף פעילותו של המוקד הטלפוני של המשיב, וכיום הוא מונה כ-25 מוקדנים מדי משמרת, מתוכם 4 מוקדנים (כ-16% מהמוקדנים) דוברי השפה הערבית. בהתאם לנתונים המצויים בידי המשיב, במהלך הרבעון הראשון של שנת 2022 התבקש שירות בשפה הערבית בכ-13% מהשיחות למוקד. באותם מקרים שבהם אין בנמצא מוקדן דובר ערבית פנוי, מתבצעת כיום שיחה חוזרת אל הפונה תוך פרק זמן ממוצע של **כשלוש שעות**.

עוד נציין כי החל מחודש יוני 2022 צפוי להיכנס לפעילות שירות שיחה חוזרת אוטומטית בשפה הערבית, כך שבמקרי עומס יתאפשר לכל פונה לבקש (חלף המתנה על קו הטלפון) שיחה חוזרת ממוקדן דובר ערבית אל מספר הטלפון שממנו בוצעה השיחה.

6. **באשר לאפיקי תקשורת אחרים** (כדוגמת אפליקציית ה-WhatsApp והבוט הקולי), נבקש לעדכן כי נוכח החזרה לשירות פרונטלי והצמצום בהיקף הפניות לשירות התעסוקה, לא נעשה כיום שימוש באפיקים אלה. עם זאת יובהר, כי ככל שבעתיד יוחלט על שימוש נוסף באפיקים אלה, הוא יעשה הן בשפה העברית והן בשפה הערבית, כפי שפעל המשיב בהקשר זה עד לאחרונה.

7. נוכח האמור לעיל ובכתבי בית הדין הקודמים שהוגשו מטעם המשיב, ניכר כי נעשו פעולות רבות בהקשר זה עוד בטרם הגשת העתירה, והמשיב מוסיף לפעול כיום לשם הנגשת שירותיו השונים של המשיב לדורשי העבודה דוברי השפה הערבית, וכי כיום חלקם המכריע של השירותים ניתן הן בשפה העברית והן בשפה הערבית. בנסיבות אלה, סבור המשיב כי ניתן להורות בשלב זה על מחיקת העתירה.

8. לחלופין, ככל שבית המשפט הנכבד סבור כי יש להותיר את העתירה תלויה ועומדת, יבקש המשיב להגיש הודעת עדכון נוספת מטעמו בתוך ארבעה חודשים.

9. האמור בתגובה זו נתמך בתצהירו של מר קובי הלפרן, סמנכ"ל שירות ודיגיטל בשירות התעסוקה.

היום, י"ז באייר תשפ"ב
18 במאי 2022

יונתן ציון מוזס, עו"ד
סגן בכיר א' במחלקת הבג"צים
בפרקליטות המדינה