

**בבית המשפט העליון**

**בשבתו כבית משפט הגבוה לצדק**

**בג"ץ 1373/21**

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](mailto:Abir@acri.org.il)

**העותרים**

**נגד**

**שירות התעסוקה**

ע"י פרקליטות המדינה, משרד המשפטים

רח' סלאח א-דין 29, ירושלים 91010

טלפון: 073-3925590, פקס: 02-6467011

**המשיב**

**תגובה מטעם המשיב לעתירה למתן צו על תנאי**

בהתאם להחלטות בית המשפט הנכבד, מתכבד המשיב להגיש תגובתו לעתירה למתן צו על תנאי, כדלקמן.

1. עניינה של עתירה זו בהנגשת השירותים הניתנים על ידי שירות התעסוקה לציבור מבקשי השירות דוברי השפה הערבית. בתוך כך, מבקשים העותרים כי בית המשפט הנכבד יוציא מלפניו צו על תנאי אשר יורה למשיב לבוא וליתן טעם:

א. מדוע לא ייתן מענה טלפוני בשפה הערבית במוקד הארצי שהוא מפעיל, באיכות בזמינות הזרות למענה הניתן בשפה העברית;

ב. מדוע לא יספק באמצעות עובדי המוקד הארצי דוברי השפה הערבית, סיוע לפונים הערבים במילוי הטפסים המקוונים באתר המשיב;

ג. מדוע לא יפרסם הודעה ברבים בשפה הערבית שתיידע את הציבור הערבי בדבר האפשרות למענה טלפוני בשפה הערבית ולקבלת סיוע במילוי טפסים מקוונים באמצעות המוקד הארצי ;

ד. מדוע לא יתרגם לשפה הערבית את הטפסים המקוונים החיוניים שלו ויאפשר לדוברי ערבית למלא ולהגיש את הטפסים המקוונים בשפה הערבית ; במקביל ועד להסדרת הטכנולוגיה שתתמוך במילוי טפסים מקוונים בשפה הערבית, מדוע לא יתרגם ויעלה את הטפסים בערבית לאתר שלו ויאפשר לפונים להגישם בשפה הערבית באמצעות דואר אלקטרוני ו/או פקסימיליה ו/או דואר רשום ;

ה. מדוע לא ישלח את המסרונים מטעמו לדוברי ערבית, בשתי השפות הערבית והעברית ;

ו. מדוע לא יתרגם וינגיש לשפה הערבית את מלוא המידע המופיע באתר שירות התעסוקה בשפה הערבית.

2. כפי שיפורט להלן, שירות התעסוקה פעל ופועל לשם הנגשת שירותים הניתנים על ידו לכלל האוכלוסייה. כך עשה בעבר, וכך ביתר שאת במהלך השנה האחרונה, בצל התפרצות מגפת הקורונה. בכל הנוגע לשירות אשר ניתן למבקשי השירות דוברי השפה הערבית יובהר כבר כעת: שירות התעסוקה פעל ופועל להנגשת מירב המידע המופיע באתר האינטרנט של שירות התעסוקה (להלן: "אתר האינטרנט") לשפה הערבית; שירות התעסוקה שולח חלק מהמסרונים הנשלחים על ידו למבקשי השירות בשפה העברית או בשפה הערבית, בהתאם למאפייני דורש העבודה הקיימים במערכת הממוחשבת ובכפוף למגבלות טכניות של מערכת זו (אשר הטיפול בהן מצוי אף הוא על סדר היום של שירות התעסוקה, ועל כך יפורט להלן) ; והעיקר – בכל הנוגע לתהליך העבודה המרכזי והנפוץ ביותר בשנה האחרונה – "דיווח סטטוס תעסוקתי" – שירות התעסוקה פונה באופן יזום אל אוכלוסיות היעד במגוון כלים ומאפשר להן לבצע דיווח זה באמצעות הטלפון הנייד בהליך מהיר ובהתאם לשפה המועדפת על מבקשי השירות (עברית או ערבית), כפי שרשום במערכות השירות; הטפסים המקוונים של שירות התעסוקה מופיעים באתר הן בעברית והן בערבית, ועל אף שניתן להזין את שורות המילוי בהם בעברית בלבד, בשל מאפייני מערכת המחשוב הנוכחית של שירות התעסוקה, ניתן מענה לפונים שאינם יכולים לעשות כן באמצעות המוקד הטלפוני של שירות התעסוקה.

3. נוכח האמור בתגובה זו, ובשים לב לפעולות שנקטו וננקטות על ידי שירות התעסוקה בכל הנוגע לסוגיות מושא העתירה דנן, עמדת המשיב היא כי אין הצדקה להידרש לסעדים שהתבקשו במסגרת העתירה ואשר פורטו לעיל, וכי ניתן להורות על מחיקתה.

#### העובדות הצריכות לעניין

4. שירות התעסוקה הוא תאגיד סטטוטורי שהוקם מכוח חוק שירות התעסוקה, התשי"ט-1959. תפקידי שירות התעסוקה הם, בין היתר, סיוע לדורשי עבודה במציאת משרות; סיוע

למעסיקים במציאת עובדים ; הפניית דורשי עבודה להכשרות מקצועיות ; והעברת דיווחים שוטפים למוסד לביטוח לאומי בנוגע לזכאותם של דורשי עבודה לדמי אבטלה או דמי הבטחת הכנסה, ככל שלא נמצאה עבורם עבודה מתאימה.

5. ככלל, שירות התעסוקה מעניק את שירותיו באופן פרונטלי בלשכות התעסוקה הפזורות ברחבי הארץ, כאשר על מבקש השירות להתייבץ פיזית בלשכה לשם קבלת השירות. השירות ניתן בשפה המובנת למבקש השירות – לרוב עברית, אך במקרים הנדרשים גם בשפות אחרות, בהתאם לצרכי ומאפייני האזור בו ממוקמת הלשכה (יצוין כי בימים אלה תלויה ועומדת עתירה אחרת בפני בית המשפט הנכבד, בג"ץ 1291/20 קסוואני נ' לשכת התעסוקה הישראלית, העוסקת בסוגיית מתן שירות פרונטלי בשפה הערבית בלשכת התעסוקה שבמערב ירושלים). בתוך כך, בלשכות השונות פזורים מכשירים אוטומטיים ("התייבצוטים") אשר תומכים במתן שירות בשפה הערבית; בלשכות הרלוונטיות ישנם פרסומים – דפי מידע או שלטים – בשפה הערבית; וכן קיים מלאי של טפסים ומסמכים נוספים בשפה הערבית הזמינים לכל דורש.

בימים כתיקונם, השירותים המקוונים ניתנים כתוספת וכהשלמה לשירותים העיקריים, הניתנים כאמור באופן פרונטלי בלשכות התעסוקה, והם אינם מהווים שירות תחליפי לקבלת הקהל, בשל חובת ההתייבצות הפיזית הקבועה בחוק. חרף היתרונות הברורים הגלומים במפגש בלתי אמצעי עם מבקש השירות ונוכח ההגבלות שהוטלו על פעילותם של מקומות ציבוריים (ראו, בין היתר, תקנה 2 לתקנות סמכויות מיוחדות להתמודדות עם נגיף הקורונה החדש (הוראת שעה) (הגבלת פעילות), התש"ף-2020), החל מחודש מרץ 2020 מתנהל שירות התעסוקה, באופן חריג, בעיקר באמצעים מקוונים ובאמצעות הטלפון. זאת, הן נוכח התפרצות מגפת הקורונה והפסקת קבלת הקהל בלשכות התעסוקה ברחבי הארץ, והן נוכח פיטוריהם של עובדים רבים במשק או הוצאתם לחופשה ללא תשלום, וכפועל היוצא מכך – גידול משמעותי במספר דורשי העבודה אשר מוקנות להם זכויות על פי דין.

שינויים אלה הובילו את שירות התעסוקה לאפשר את השימוש בערוצים שאינם פרונטליים לשם קבלת השירות בהיקפים הנדרשים. במקביל לכך, פעל שירות התעסוקה על מנת להעלות תכנים ומידע לאתר שירות התעסוקה, ותרגומו לשפה הערבית, פעילות אשר התקיימה באופן שוטף עוד בטרם פרוץ מגפת הקורונה וללא קשר אליה, וזאת על מנת לאפשר נגישות רחבה ככל הניתן למידע הדרוש למבקשי השירות על מנת למצות את זכויותיהם, במיוחד בעת הזו. למותר לציין כי שירות התעסוקה מוסיף לבצע פעילות זו גם כיום ואינו שוקט על שמריו על מנת לקדם את הנגשת השירותים שהוא מציע לציבור.

בנוסף לכך, פעל שירות התעסוקה על מנת לאפשר ביצוע רישום לשירות התעסוקה וביצוע דיווח סטטוס תעסוקתי עתי באמצעות אתר האינטרנט או באמצעות הטלפון כתחליף (זמני) להתייבצות בלשכה. בהקשר זה יצוין כי שירות התעסוקה זיהה שהליך דיווח הסטטוס התעסוקתי הוא התהליך העיקרי שדורשי העבודה מחוייבים לעשות בו שימוש בתקופה זו, ועל כן פיתח אמצעים מקוונים חדשניים נוספים, דוגמת שימוש ב"בוטים"

(שירות מענה אוטומטי באמצעות מערכות זיהוי קולי או זיהוי שפה כתובה באפליקציית WhatsApp, חידוש משמעותי בשירות הציבורי), וכן הוסיף לעשות שימוש גם במסרונים (הודעות SMS) בדרך של שאלות ותשובות אוטומטיות. אמצעים אלה מאפשרים דיווח סטטוס תעסוקתי חודשי באופן מהיר ונוח, בשפתו של המשתמש – עברית או ערבית – אף מבלי להיכנס לאתר האינטרנט של השירות.

6. אשר לטפסים המקוונים שבאתר שירות התעסוקה בכלל ולטופס הרישום הראשוני לשירות בפרט. כאמור לעיל, דרך המלך לרישום לשירות התעסוקה היא באמצעות התייצבות בלשכת התעסוקה הקרובה למקום מגוריו של הפונה לשם קבלת השירות הנעשית באמצעות שיחה עם עובד השירות במסגרתה דורש העבודה מציג את הנתונים התעסוקתיים שלו ומקבל הסבר על אודות האפשרויות הפתוחות בפניו. לפי הנמסר משירות התעסוקה, הזנת הפרטים על ידי נציג שירות התעסוקה במערכת המחשוב של השירות (להלן: **מערכת הליבה**) מתאפשרת בשפה העברית בלבד, וזאת בשל מגבלות טכנולוגיות.

כאמור לעיל, נוכח מאפייניה החריגים של השנה האחרונה עליהם עמדנו לעיל, רישום של פונה לשירות מתאפשר כיום גם באמצעות מילוי טופס מקוון באתר האינטרנט של שירות התעסוקה, המאפשר לו רישום מוקדם של מועד סיום ההעסקה. יצוין כי במקרה שבו נערך הרישום הראשוני שלא באופן פרונטלי (בין אם באופן מקוון, ובין אם באמצעות המוקד הטלפוני, כמפורט להלן), נדרש מבקש השירות להתייצב תוך 14 יום ממועד הרישום על מנת שהרישום ייקלט, אך זאת אך ורק כאשר קיימת אפשרות לקבלת שירות באופן פרונטלי. הטופס זמין הן באתר שירות התעסוקה בעברית, והן באתר בערבית. עם זאת, ובשים לב למגבלה הטכנית של מערכת הליבה, הזנת השדות בטופס מתבצעת כיום בשפה העברית בלבד. יצוין, כי בימים אלה מתקיים בשירות התעסוקה הליך בחינה של צרכי השירות ממערכת הליבה לשם שדרוגה העתידי. בתוך כך, אף נבחנות המשמעויות התקציביות של השימוש בשפה הערבית במערכת הליבה. מגבלה זו חלה גם בעת ביצוע עדכון סטטוס תעסוקתי עתי באמצעות הטופס המקוון שבאתר האינטרנט, אך היא אינה קיימת באפיקים מקוונים אחרים, כפי שיפורט להלן.

7. אפיק נוסף אשר באמצעותו יכול מבקש שירות לפנות אל שירות התעסוקה כיום הוא המוקד הטלפוני הארצי. אפיק זה היה זמין גם בטרם פרוץ תקופת החירום בשל התפשטות נגיף הקורונה, והוא הורחב ותוגבר בשנה האחרונה וכיום מפעיל שירות התעסוקה מוקד המונה למעלה ממאה מוקדנים הפועלים מדי יום בין השעות 8:00 – 16:00. המוקדנים מספקים שירות בשפה העברית והערבית (כ-10% מהמוקדנים הם דוברי ערבית, ובכל משמרת קיימים נציגים הנותנים שירות בכל אחת מהשפות). באמצעות המוקד הטלפוני ניתן לקבל מידע אישי, לבצע עדכון סטטוס תעסוקתי עתי ואף להירשם רישום ראשוני לשירות התעסוקה, וזאת לאחר הזדהות בפני המוקדן.

בהתאם לשיטת הפעולה של המוקד הטלפוני, אשר מתבססת בין היתר על הניסיון שהצטבר בהפעלתו לאורך תקופה ארוכה, מבקש שירות מועבר לטיפול על ידי המוקדן הפנוי הראשון, ללא תלות בשפתו של מבקש השירות או של המוקדן. בדרך זו ניתן שירות מהיר ויעיל למרבית הפונים (לפי נתוני שירות התעסוקה, במהלך חודש פברואר 2021 עמד זמן ההמתנה הממוצע לקבלת שירות ממוקדן על כדקה אחת בלבד). בשלב זה, פונה אשר אינו דובר עברית ברמה מספקת על מנת לקבל את השירות, או פונה אשר מבקש במפורש לשוחח עם מוקדן דובר ערבית, יופנה לאחד המוקדנים דוברי הערבית, במידה והוא פנוי. ככל שכל המוקדנים דוברי הערבית מטפלים בפניות קודמות, תבוצע שיחה חוזרת ממוקדן דובר ערבית במועד מאוחר יותר. במקרים אלה, יתבצע מספר ניסיונות התקשרות לפונה במהלך שעות הפעילות של המוקד, לא יאוחר משלושה ימי עסקים ממועד פנייתו של מבקש השירות.

8. לשם הנוחות, להלן יפורטו דרכי ההתקשרות השונות עם שירות התעסוקה והמאפיינים העיקריים שלהן:

האם ניתן לקבל מידע אישי מורחב?	האם ניתן לבצע עדכון סטטוס עתי?	האם ניתן לבצע רישום ראשוני?	שפת השירות	האם נדרשת נוכחות פיזית של מבקש השירות?	יזום הפנייה	
כן	כן	כן	עברית / ערבית (בהתאם לצרכי ומאפייני האזור בו מצויה הלשכה)	כן	מבקש השירות / שירות התעסוקה	הגעה ללשכה
כן	כן	כן	עברית / ערבית	לא	מבקש השירות / פנייה יזומה מאת שירות התעסוקה	המוקד הטלפוני
כן	כן	כן	עברית / ערבית (רק הכותרות בטפסים,	לא	מבקש השירות	אתר האינטרנט

			הקלדה/מילוי (בעברית בלבד)			
לא	כן	לא	עברית / ערבית (בחלק מהמקרים בלבד ; נבחנת האפשרות להגדלת מספר סוגי ההודעות שניתן לשלוח בערבית, בכפוף למגבלות מערכת הליבה )	לא	שירות התעסוקה	מסרונים
לא	כן	לא	עברית / ערבית	לא	שירות התעסוקה	בוט קולי / בוט WhatsApp

9. יצוין כי בימים אלה, עם הסרת המגבלות על קבלת קהל, החל שירות התעסוקה בתהליך של הסדרת קבלת קהל פרונטלית בכלל הלשכות. עם החזרה לקבלת שירות בלשכות התעסוקה, שבה על כנה חובת הדיווח העתי באמצעות התייצבות בלשכה, ועל כן השימוש באמצעים מקוונים או בטלפון על מנת לעשות כן צפוי להצטמצם.

### עמדת המשיב

10. מן האמור לעיל עולה בבירור כי המשיב פעל ופועל על מנת להנגיש את שירותיו לכלל ציבור דורשי העבודה, אף בתקופה הנוכחית על מאפייניה המורכבים. כמובן, המשיב סבור כי אין תחליף אמיתי לקבלת שירות פרונטלי באמצעות הגעה לאחת מלשכות שירות התעסוקה, כאשר הדבר יתאפשר בהתאם להחלטות הגורמים הרלבנטיים לעניין. עד לאותו המועד, מתאפשר לכל פונה לקבל שירות מלא מאת שירות התעסוקה באמצעות אחד מאפיקי ההתקשרות שפורטו לעיל.

אמנם, ישנם מרכיבים בחלק מהתהליכים שאינם זמינים כיום בשפה הערבית, וזאת בשל מגבלות טכנולוגיות של מערכת הליבה, כמפורט לעיל, אשר כיום נערכת בחינה כיצד ניתן להתגבר עליהן ומהן המשמעויות המחשוביות והתקציביות שנובעות לכך. מבחינה פרקטית, לא ניתן כיום למלא את הטפסים המקוונים שבאתר שירות התעסוקה בשפה שאינה עברית, וחלק מהודעות המסרונים האוטומטיות נשלחות באמצעות מערכת הליבה בשפה העברית בלבד. מכל מקום, מגבלות אלה אין בהן, לשיטתו של המשיב, כדי למנוע ממבקש השירות לקבל מענה הולם באמצעות אפיק התקשרות חלופי, וזאת תוך פרק זמן

סביר ומבלי שהדבר יוביל לפגיעה בזכויותיו של מבקש השירות על פי דין. הנושא בכללותו נמצא על סדר היום של שירות התעסוקה כדי להמשיך להרחיב ולהנגיש את השירות הניתן לכלל אוכלוסיות היעד.

11. כאמור לעיל, דרך המלך לקבלת שירות מאת שירות התעסוקה היא באמצעות פנייה פרונטלית, בה ניתן השירות על ידי נציג שירות התעסוקה בנוכחותו של מבקש השירות, וניתן לקבל את מלוא הפרטים הנדרשים לשם מתן השירות – רישום ראשוני, עדכון סטטוס תעסוקתי עתי, או כל שירות אחר אותו מספק שירות התעסוקה. בתקופה הנוכחית, בה היכולת לקבל שירות פרונטלי עודנה מוגבלת, מתאפשרת קבלת השירות באמצעות אתר האינטרנט או באמצעות המוקד הטלפוני. אתר האינטרנט מאפשר שירות מהיר ויעיל למרבית האוכלוסייה בישראל – דוברי העברית והערבית כאחד. כל שנדרש הוא יכולת כתיבה בסיסית בשפה העברית על מנת למלא את הטפסים המקוונים (וזאת, כאמור, בשל המגבלה הטכנולוגית של מערכות הליבה של שירות התעסוקה), או הסתייעות בגורם אחר (בן משפחה, מכר, או כל גורם אחר) לשם מילוי הטופס. יצוין, כי ניסיון הקלדה בשדות הטופס המקוון בשפה שאינה עברית יוביל להופעת הודעת שגיאה. יצוין בהקשר זה כי בכוונת שירות התעסוקה להעלות לאתר האינטרנט בערבית הודעה המיידיעת את המבקשים לעשות שימוש בטופס הרישום הראשוני המקוון בדבר האפשרות לפנות אל המוקד הטלפוני של שירות התעסוקה לשם קבלת סיוע במילוי הטופס (יובהר כי הודעה כללית בדבר האפשרות לקבל שירות באמצעות המוקד הטלפוני מופיעה כיום באתר).

12. לחלופין, באפשרותו של כל פונה לפנות למוקד הטלפוני על מנת לקבל שירות, ובכלל זה גם סיוע במילוי טופס הרישום הראשוני, כאמור לעיל. פניה זו תענה תוך פרק זמן קצר ביותר על ידי אחד מהמוקדנים, על מנת לתת לה מענה. מהניסיון שנצבר בהפעלת המוקד הטלפוני עולה כי במרבית המקרים, יכול מוקדן דובר עברית לתת מענה הולם ומספק לפונים, לרבות לסייע לפונים שאינם מסוגלים למלא את הטופס המקוון בשפה העברית בעצמם. במידת הצורך, באותם מקרים שבהם לא ניתן לתת מענה מיידי לפנייה על ידי המוקדן יערוך מוקדן דובר ערבית שיחה חוזרת עם הפונה, וזאת בתוך פרק זמן של עד שלושה ימי עסקים לכל היותר. לשם המחשת הדברים נציין כי בהתאם לנתוני שירות התעסוקה, בחודש פברואר 2021 התקבלו 11,516 פניות למוקד הטלפוני, אשר נענו תוך פרק זמן ממוצע של דקה אחת. הטיפול בכ-90% מפניות אלה הסתיים במהלך השיחה הראשונית, ורק בכ-10% היה צורך בחזרה של מוקדן דובר ערבית אל מבקש השירות לשם השלמת הטיפול. בהתאם לנתונים, מרבית בקשות אלה נענו בתוך שלושה ימי עסקים ממועד הפנייה הראשונית, ורק כ-1% מהפניות לא טופלו (כמאה פניות), וזאת בשל חוסר יכולת להשיג את הפונה בשיחה חוזרת. מנתונים אלה עולה במפורש כי אף אם טענות העותרים בדבר קשיים בקבלת מענה איכותי מטעם המוקד הטלפוני שפורטו בעתירה נכונות הן, הרי שאלה כבר אינן רלבנטיות וכיום טיב השירות שניתן על ידי המוקד הטלפוני הוא גבוה ומספק מענה הולם לפונים השונים.

יובהר כי לאחר השלמת הרישום הראשוני באמצעות השיחה החוזרת, המועד הקובע לשם קביעת זכאותו של פונה לקבלת דמי אבטלה או דמי הבטחת הכנסה ישונה באופן

רטרואקטיבי ויעמוד על מועד פנייתו הראשונה של הפונה למוקד הטלפוני, כך שאין בכך משום פגיעה כלשהי בזכאותו של הפונה. עוד יצוין בהקשר זה כי בימים אלה פועל שירות התעסוקה על מנת שבאותם מקרים שבהם לא ניתן היה להשיג את הפונה לאחר מספר ניסיונות, יישלח מסרון (בעברית או בערבית) אל מספר הטלפון שסיפק הפונה המיידע אותו בדבר ניסיונות ההתקשרות ואשר מזמין אותו לשוב ולפנות לשירות התעסוקה באחד מאפיקי ההתקשרות לשם קבלת שירות.

13. כמו כן, שירות התעסוקה פועל באופן אקטיבי על מנת לפנות לאוכלוסיות היעד וליידע אותן בדבר הצורך לבצע עדכון סטטוס תעסוקתי באמצעות אחד מאפיקי ההתקשרות הפתוחים לשם כך, ואשר פועלים הן בעברית והן בערבית. אף הודעות יזומות אלה נשלחות כיום אל הפונים בעברית או בערבית, על פי נתוני השפה המעודכנים עבור דורש העבודה במערכת הליבה.

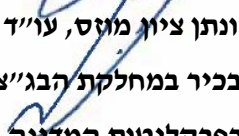
14. נוכח האמור, סבור המשיב כי ניתן מענה הולם לצרכיהם של כלל הפונים לקבלת שירותיו. למותר לציין, עם החזרה לשגרה וביטול ההגבלות על פעולתן הסדירה של לשכות התעסוקה, צפויה קבלת הקהל לחזור אף היא לשמש הדרך העיקרית לקבלת השירותים מאת המשיב, ויחד עמה חובת ההתייצבות הקבועה בחוק, והשימוש באפיקים אחרים צפוי, ככלל, להצטמצם.

15. אשר על כן, סבור המשיב כי העתירה דן התייתרה וניתן להורות על מחיקתה.

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

היום, ח' באייר תשפ"א

20 באפריל 2021



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