

15 ביולי 2020

לכבוד  
מר מאיר שפיגלר  
מנכ"ל המוסד לביטוח לאומי

שלום רב,

**הנדון: סגירת סניפי הביטוח הלאומי ביישובים הערביים בדואיים בנגב לקבלת קהל**

הרינו לפנות אליכם בדרישה לפתיחת קבלת הקהל בסניפים ונקודות השירות של המוסד לביטוח לאומי הנמצאים ביישובים הערביים-בדואיים בנגב באופן מידי, תוך מתן אפשרות לקביעת תורים באמצעות הטלפון ולא רק דרך אתר האינטרנט של משרדכם. אי קיום קבלת הקהל ומניעת מתן שירותים לאוכלוסייה הערבית-בדואית בנגב בנקודות שירות אלה, בשעה שלא קיימת מניעה חוקית לכך, ובשעה שקבלת הקהל בסניפי המל"ל ביישובים היהודים הסמוכים נמשכת, מהווה אפליה פסולה וקשה של אוכלוסיית מיעוט מוחלטת, שלא ניתן להסכים עמה. הכל כפי שיפורט להלן:

1. לאחרונה הגיעו למוקד פניות הציבור באגודה לזכויות האזרח פניות של תושבי היישובים ערערה בנגב ורהט, שנזקקו לשירותי המל"ל וביקשו למצות את זכויותיהם – אך לא יכלו לקבלם משום שלא מתקיימת קבלת קהל בנקודות השירות הקרובות אליהם ביישוביהם. כרבים אחרים, הפונים, שאינם בעלי רישיון נהיגה, נקלעו למצוקה כלכלית ממשית בתקופה האחרונה ומתקיימים מתרומות מהיד לפה, לא היו להם אמצעים ואפשרות להתנייד ליישובים מרוחקים על מנת לקבל את השירותים. יתר על כן, האפשרות לקבל שירותים בהזמנת תור מראש ובאמצעות האינטרנט בלבד – יצרה מכשול בלתי עביר נוסף בפני אזרחים אלה, שנזקקו כאמור בדחיפות לשירותי המל"ל.
2. בעקבות בדיקה שערכנו בהמשך לכך הסתבר **שקבלת הקהל בנקודות השירות ולשכות המל"ל בכל היישובים הבדואים בנגב, ובהם בלבד, אינה מתקיימת, ולמעשה מעולם לא חודשה לאחר הפסקת קבלת הקהל בחודש מרץ 2020**, במהלך ההתפרצות הראשונה של מגפת הקורונה בישראל ומכוחן של תקנות החירום שעמדו בתוקפן באותה עת. בו בזמן, ביישובים היהודיים הסמוכים מתקיימת קבלת קהל במתכונת של זימן תורים מראש באמצעות אתר האינטרנט בלבד. כך לא מתקיימת קבלת קהל בנקודות השירות בחורה, כסיפה, לקייה, ערערה, שגב שלום ותל שבע, ואילו קבלת הקהל בלשכות בערד, מצפה רמון, נתיבות, דימונה, ירוחם אילת אופקים ובאר שבע ממשיכה להתקיים.
3. הפסקת קבלת הקהל מתרחשת בנקודות שירות המשרתות עשרות אלפי אזרחים המנויים על אוכלוסיית הבדואים בנגב, שהיא כידוע מהנזקקות והמוחלשות כלכלית בקרב אוכלוסיית המדינה. תחולת העוני בקרב אוכלוסיית הבדואים בנגב מגיעה לשיעור של 58%, למעלה מפי שלושה משיעור העוני הכללי. תחולת העוני בקרב הילדים הבדואים מגיעה ל-

70%, כלומר מתוך 250,000 נפש למעלה מ-100,000 ילדים הם עניים (מנהל המחקר והתכנון במוסד לביטוח לאומי, דו"ח ממדי העוני והפערים החברתיים – דוח שנתי, 2018 (דצמבר 2019)).

4. מיותר לציין שהמצב המתואר מהווה אפליה קשה ופסולה כלפי אחת האוכלוסיות העניות והמוחלשות ביותר במדינה. הדעת אינה סובלת את העובדה שדווקא אוכלוסיה זו, הזקוקה ביותר לשירותי המל"ל ולהנגשתם באופן שיקל על מיצוי הזכויות, מופלית לרעה על ידי מוסד ממשלתי בצורה כה בוטה.

5. אם לא די בכל האמור, וכידוע לכם היטב, הרי אנו מצויים בעיצומו של משבר כלכלי חסר תקדים שבעקבותיו איבדו רבים את מקורות הכנסותיהם ומטה לחמם. מצב זה גורר עליה חדה בדרישה לשירותי המל"ל ובבקשות למתן קצבאות קיום, ולכך נלווים קשיים בירוקרטיים רבים בקבלת השירותים. בעיתות של מצוקה, חוסר יציבות ומחסור כלכלי-האוכלוסיות החלשות מבחינה כלכלית הן הראשונות להפגע, והפגיעה בהן היא החמורה ביותר. המוסד לביטוח לאומי אמון בין היתר על מתן קצבאות קיום ע"פ חוק, כחלק מרשת הביטחון שאמורה לאפשר לאוכלוסיות קשות היום קיום מינימלי בכבוד. מניעת שירותי המוסד מהאוכלוסיה המוחלשת ביותר, בעיצומה של תקופה קשה זו, מהווה פגיעה אנושה בזכותם של תושבי הנגב הזקוקים לשירותי המל"ל לכבוד, לשוויון ולקיום בכבוד.

6. עוד יודגש, כי מלבד סגירת קבלת הקהל בנקודות השירות, גם התניית מתן השירות בקביעת תור מראש ואך ורק באמצעות אתר האינטרנט יוצרת מכשול בלתי עביר בפני חלק מהאוכלוסיות, שאינן בעלות גישה למחשב ולחיבור יציב לאינטרנט. על המוסד לביטוח לאומי, כמוסד האמון על מתן שירותים סוציאליים לאוכלוסיות מוחלשות, לפעול כדי להקל על קבלת אותם שירותים. על כן, ככל שמתן השירות יותנה בתיאום וקביעת תור מראש - יש לאפשר קביעת תורים בדרכים נגישות נוספות, למשל באמצעות הטלפון, באופן שיאפשר לזקקים לשירותי המל"ל גישה סבירה לקביעת התורים ובהמשך לכך - לקבלת השירותים המגיעים להם.

7. לנוכח כל האמור, אנו דורשים כי מתן השירותים וקבלת הקהל בכל נקודות השירות ביישובים הערביים-בדואיים בנגב יוחזרו לפעילות ללא דיחוי, תוך התאמת אופן מתן השירותים וקביעת התורים לצרכיה של האוכלוסיה הנזקקת להם - הן מבחינת היקף המענה והן מבחינת אופן קביעת התורים. עוד נבקש כי תפורסם הודעה ברורה על חזרת קבלת הקהל בנקודות השירות לפעילות באמצעות הרשויות המקומיות ובכל אמצעי מתאים אחר.

בכבוד רב ובברכה,

רעות שאער

מנהלת פניות הציבור