

6.4.2020

לכבוד :

לכבוד מר אורן לביאן
מנהל מינהל הדואר

באמצעות הפקס : 5198125-03
באמצעות דואר אלקטרוני:

שלום רב,

הנדון : התאמות בפעילות ובשירותי בנק הדואר לתשלום גמלאות בתקופת משבר הקורונה
סימוכין : מכתבנו מיום 24.3.2020 ; תשובתך מיום 25.3.2020 ; מכתבנו מיום 29.3.2020

בהמשך לתכתובת שבסימוכין, אנו פונות פעם נוספת באשר לצורך לביצוע התאמות ולייצר נגישות מלאה למידע, ובפרט ביחס לישובים הערבים, כמפורט להלן :

1. ההתאמות שבוצעו בשירותי סניפי הדואר ובנק הדואר בשל התפרצות מגיפת הקורונה, נועדו לאפשר לזכאים לתשלומים ממשלתיים וקצבאות לפדות את הקצבה ממנה הם מתקיימים מבלי לסכן את עצמם, כאשר הושם דגש על בטיחותם של אנשים מבוגרים ועל המצויים בקבוצות הסיכון להדבקות.

2. לקראת מועד תשלום הקצבאות ביום 28.3.2020, מינהל הדואר החל לנקוט בשורה של צעדים מבורכים – ובהם הארכת שעות הפעילות של סניפי הדואר, הערכות להנפקת כרטיסי חיוב וכרטיסים נטענים עבור הזכאים ושליחתם לבתיהם, הורחבה האפשרות לשימוש בייפוי כח וכן הוצעה האפשרות לבצוע תשלומים ופעולות מרחוק באמצעות אתר הדואר.

3. למרבה הצער, הבשורה בדבר הצעדים שננקטו לא הגיעה לידיעת כלל האוכלוסיה, ובפרט לאוכלוסיה הערבית. הודעות שפורסמו באתר בנק הדואר ובתקשורת (ברדיו, בפרסום ברשת האינטרנט וכיוצא ב' הופיעו למיטב ידיעתנו, אך ורק בשפה העברית, ומשכך לא הובאו לידיעת קהל היעד דובר הערבית. רבים מבני ובנות אוכלוסיה זו מוסיפים להגיע לסניפי הדואר ולסכן את עצמם ואינם יודעים שעומדת בפניהם אפשרות לקבלת השירותים בדרכים נוספות.

4. לאור האמור, על מנהל הדואר לפעול ללא דיחוי לפרסום הודעות בתקשורת ובכל כלי אפקטיבי להפצת והעברת מידע לאזרחים, כולל לאזרחים וותיקים ולאנשים עם מוגבלות, גם בשפה הערבית. בנוסף, יש לפעול לתרגום ההודעות וכלל המידע החיוני המוגש לציבור באתר בנק הדואר לערבית, וכן להנגיש בערבית את כלל הפעולות שניתן לבצע מרחוק

באמצעות האתר, כגון הגשה ומילוי של טפסים מקוונים, איתור סניפי דואר ועוד. כמו כן, נדרש לנקוט בצעדים אקטיביים על מנת לעדכן את האזרחים הערבים בדבר אופן וזמני מתן השירותים בעקבות המשבר ובדבר האפשרות לקבל כרטיסי חיוב ולמשוך קצבאות באמצעותם.

5. על מנת לייעל ולזרז את תהליך הנגשת השירותים הבסיסיים והמידע לאזרחים הערבים, אנו ממליצים לכם להיעזר במטה הוועדה הערבית להתמודדות עם נגיף הקורונה, שהוקמה מטעם הוועד הארצי של ראשי הרשויות הערביות, ונמצאת בקשר רציף ושוטף עם ראשי רשויות וועדים מקומיים ביישובים הערביים. המטה פועל באופן שוטף ורציף למיפוי צורכי האוכלוסיה הערבית בזמן אמת, ולהתמודדות טובה ויעילה יותר של החברה הערבית עם המשבר.

6. זאת ועוד, כחלק מההיערכות למשבר הקורונה, הודעתם במענה שבסימוכין על תחילת הנפקה וחלוקה של כרטיסי חיוב ישיר באמצעות שליחתו בדואר לביתם של הזכאים לכך. נדרשת הערכות מיוחדת לגבי ביצוע מדיניות זו ביישובים הערביים, שבידוע בחלקם הגדול אינם ממופים באופן מלא, ולבתים רבים בהם אין כתובת מדויקת. על פי דו"ח מבקר המדינה משנת 2019 (דו"ח ביקורת מיוחד בעניין השירות לציבור בחברת דואר ישראל בע"מ), מחלקי הדואר במגזר "הלא יהודי" אינם מאתרים כ- 25% מכתובות הנמענים. כאמור, חלק גדול מדברי הדואר הממוענים ליישובים ולכפרים הערבים אינם מגיעים ליעדם. כמו כן, שירותי דואר שליחים אינם מגיעים לחלק מהיישובים הערבים הקטנים. על מנת לאפשר את חלוקת הכרטיסים הנטענים לאוכלוסיה שבסיכון יש להיערך בהתאם ולוודא כי הכרטיסים מגיעים ליעדם הנכון, ובזמן הנכון. ניתן לעשות זאת באמצעות קביעת נקודות חלוקה בבתי עסק בכל ישוב, או במסירה באמצעות דואר שליחים בתיאום עם הנמענים.

7. לסיכום האמור - יש לוודא כי כלל האוכלוסיה מודעת להתאמות שנערכו וזכות לגישה שוויונית לשירותים המוצעים בתקופת המשבר. יש לשים דגש על הנגשת מידע, ובפרט עבור האזרחים הערבים המתגוררים ביישובים הערביים, על מנת שכלל התושבים יוכלו לממש את זכויותיהם לקבלת קצבאות הקיום. נדרשת הערכותכם בהתאם.

בכבוד רב ובברכה,

אינה ברנזבורג,
עמותת סיכוי

רעות שאער
מנהלת פניות הציבור
האגודה לזכויות האזרח