

בשבתו כבית המשפט הגבוה לצדק

העותרים:

1. ---- בדראן, ת"ז -----
2. ע"ב, ת"ז -----
3. נ"ד, ת"ז -----
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 ו/או דן יקיר ו/או אבנר פינצ'וק ו/או עודד פלר ו/או שרון אברהם-ויס ו/או גיל גן-מור ו/או גדיר ניקולא ו/או דבי גילד-חיו ו/או משכית בנדל ו/או טל חסין ו/או אן סוצ'יו ו/או רוני פלי ו/או רעות שאער

מהאגודה לזכויות האזרח בישראל

רח' יד חרוצים 15, ת"ד 53262, ירושלים 9153102
טלפון: 02-6521218, פקס: 02-6521219
נייד: 0502205526
דוא"ל: Abir@acri.org.il

- נ ג ד -

המשיב:

שירות התעסוקה

ע"י פרקליטות המדינה, משרד המשפטים
רח' סלאח א-דין 29, ירושלים
טל: 02-6466590; פקס: 02-6467011

עתירה למתן צו על תנאי

מוגשת בזאת עתירה למתן צו על תנאי, המופנה למשיב והמורה לו לבוא וליתן טעם כדלקמן:

א. מדוע לא ייתן מענה טלפוני בשפה הערבית במוקד הארצי שהוא מפעיל, באיכות ובזמינות הזהות 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 העברית.

בקשה לקיום דיון מוקדם

בית המשפט הנכבד מתבקש לקבוע דיון מוקדם בעתירה וזאת לאור חשיבות ודחיפות עניינה העיקרי של העתירה והוא הנגשת שירותיו החיוניים של המשיב לשפה הערבית.

בהתאם לנתוני המשיב עד ליום 13.2.2021 ישנם 185,567 דורשי עבודה ערבים במדינה (21.35% מסך כל דורשי העבודה). כל שבוע מצטרפים למעגל האבטלה דורשי עבודה ערבים חדשים וזאת כתוצאה מההשלכות הכלכליות של נגיף הקורונה שימשיכו להשפיע על המשק וללוות אותנו בתקופה הקרובה.

דורשי עבודה ערבים ממשיכים להתמודד עם אתגרי השפה כשהם מבקשים לממש את זכותם הבסיסית לקיום בכבוד ולביטחון סוציאלי באמצעות שירותיו של המשיב, והפגיעה בזכויותיהם ממשיכה להתקיים גם בעת הזו.

לאור האמור לעיל, בית המשפט הנכבד מתבקש לקבוע את העתירה לדיון בהקדם האפשרי.

התשתית העובדתית

רקע

1. עניינה של העתירה הוא במחסום השפה שמציב המשיב בפני האזרחים והתושבים הערבים, ובמיוחד תושבי ירושלים המזרחית, המבקשים לממש את זכותם לביטחון סוציאלי באמצעות שירות התעסוקה.

2. שירות התעסוקה לא דאג להנגיש את שירותיו לשפה הערבית ברמה נאותה והולמת למרות שהתושבים הערבים מהווים חלק נכבד ממקבלי השירות. עוד טרם משבר הקורונה, פנתה האגודה לזכויות האזרח, העותרת 5, התריעה על כך במכתבה מיום 25.11.2018 אל מנכ"ל המשיב, וביקשה להנגיש את כלל השירותים של שירות התעסוקה לשפה הערבית, כולל: הטפסים והמידע באתר האינטרנט של שירות התעסוקה והדיונים בעניין דרושי עבודה בוועדות השונות, כמו ועדות כושר ודיונים בעררים על החלטות ועדות כושר.

העתק ממכתב האגודה מיום 25.11.2018 אל מנכ"ל המשיב מצורף ומסומן ע/1.

3. משבר הקורונה רק הדגיש את הצורך המידי בהנגשת השירות, המידע, המוקד הטלפוני, הטפסים, הנהלים ואתר האינטרנט של שירות התעסוקה לפונים הערבים שנאלצים להתמודד לא רק עם פיטורים והעדר ביטחון סוציאלי אלא גם עם מחסום השפה והגישה לשירות בסיסי וחיוני.

4. עם התפשטות נגיף הקורונה, החל מהכרזתו של שר הבריאות מיום 27.1.2020, לפיה מדובר במחלה מדבקת לפי פקודת בריאות העם, 1940, ועד לעצם היום הזה, נקבעו הגבלות רבות על

פעילות המשק, כולל הטלת שלושה סגרים כלליים על כלל המשק. הגבלות כאלו ואחרות עדיין מוסיפות להתקיים, ומחייבות את כלל הגופים להיערך ולפעול בהתאם להן.

5. כבר בהתחלה, ובתגובה לגל פיטורי העובדים והוצאותם לחופשות ללא תשלום, הודיע ביום 9.3.2020 המוסד לביטוח לאומי, בהודעה אשר פורסמה בשפה העברית והערבית, כי עובד הנאלץ לצאת לחופשה ללא תשלום בעקבות התפשטות הקורונה יוכל להתחיל לקבל דמי אבטלה. כדי לקבל את דמי האבטלה על העובד לבצע שני דברים: ראשית, עליו להירשם **און-ליין** באתר שירות התעסוקה באמצעות טופס רישום ראשוני לצורך קבלת דמי אבטלה והבטחת הכנסה (להלן: **טופס רישום ראשוני**), בלא להגיע פיזית למשרדי שירות התעסוקה שנותרו סגורים. שנית, עליו למלא טופס מקוון באתר המוסד לביטוח לאומי להגשת תביעת דמי אבטלה. את הטופס ניתן להגיש באמצעות הפקס או באמצעות הדואר האלקטרוני.

6. העלייה באחוז האבטלה בעקבות נגיף הקורונה נרשמה בקרב האוכלוסייה כולה על כל מרכיביה, ערבים ויהודים, עצמאיים ושכירים. בהתאם לנתוני המשיב עד ליום 13.12.2021 היו 683,657 דורשי עבודה יהודים (78.65%) לעומת 185,567 דורשי עבודה ערבים (21.35%).

ראו [הדוח השבועי באתר שירות התעסוקה](#).

7. אך על אף התפשטות מגפת הקורונה והמעבר לשירות המקוון עקב סגירת משרדי שירות התעסוקה במדינה, עדיין אין אפשרות לתושבים הערבים, שרובם אינם שולטים בשפה העברית, להגיש את הטפסים המקוונים של המשיב לקבלת דמי אבטלה והבטחת הכנסה באתר שירות התעסוקה בשפה הערבית. חשוב להדגיש כאן, כי מועד הרישום הראשוני בשירות התעסוקה הוא המועד הקובע לתחילת תשלום דמי אבטלה. על אף הודעת המשיב אודות תגבור המוקד הטלפוני שלו בנציגים דוברי ערבית, המצב במציאות עדיין רחוק מלהיות משיב רצון או שוויוני יחסית לשירות לו זוכים דוברי העברית. מבדיקה ומעקב של העותרים 4-5 עולה כי המוקד הטלפוני עדיין אינו ערוך לתת מענה בזמן אמת לפונים המבקשים לקבל שירות בשפה הערבית. פונים הבוחרים לקבל שירות במוקד הארצי בשפה הערבית באמצעות המערכת לניתוב שיחות, לרוב ייענו ע"י נציג דובר עברית. כתוצאה מכך, הם נאלצים לנתק את השיחה כיוון שהם לא יודעים כלל עברית או מנסים לתקשר עם הנציג במעט המילים שהם יודעים בעברית ולבקש לקבל שירות בשפה הערבית. הנציג מוסר להם בעברית כי נציג אחר דובר ערבית יחזור אליהם, אך עוברים ימים ארוכים עד שנציג דובר ערבית חוזר לפונה, ובחלק מהמקרים נציג כזה לא חוזר כלל.

8. כמו כן, מסרונים חיוניים של שירות התעסוקה שדורשים נקיטת פעולות לצורך המשך קבלת קצבאות הקיום נשלחים לפונים ערבים בשפה העברית; ואתר שירות התעסוקה בשפה הערבית אינו מתורגם במלואו וכולל מידע חלקי בלבד. עדכונים חשובים, חיפוש משרות, נהלים, חוזרים ואפילו הצ'אט באתר מופיעים גם בתאר בערבית רק בשפה העברית.

9. ארגוני החברה האזרחית, כמו מען – ארגון עובדים (העותר 4) (להלן **ארגון מען**) ומרכז עטאא שמשרתים את תושבי ירושלים המזרחית מצאו את עצמם בשנה האחרונה עובדים כמעין קבלני משנה של המשיב. ארגונים אלו הקצו משאבים יקרים וקיבלו מאות פניות של תושבים שאינם

שולטים בשפה העברית, כמו מצב העותרים 1-3 אשר יצאו לחל"ית או פוטרו בעקבות התפרצות הקורונה.

10. כך, למשל, ארגון עטאא טיפל בעצמו בשנת 2020 ב-330 פניות מתושבי ירושלים המזרחית, אשר מצאו את עצמם ללא פרנסה, והגיש עבורם את הטפסים החיוניים של שירות התעסוקה לצורך קבלת דמי אבטלה.

11. ארגון מען הגיש בשנה האחרונה כ-600 בקשות לדמי אבטלה, בנוסף לעזרה קבועה לתושבים שכוללת תרגום מסרונים של שירות התעסוקה ומתן סיוע של עדכון מצב תעסוקתי אצל המשיב לצורך המשך מימוש הזכות לביטחון סוציאלי. כך מתאר ארז וגר, מנהל סניף ירושלים של ארגון מען, את ניסיונות הארגון להפנות את הפונים לארגון לנציגי המוקד הטלפוני הארצי של שירות התעסוקה, לצורך מילוי טפסים באמצעותם:

"בעקבות הודעת הלשכה המשפטית של שירות התעסוקה אודות האפשרות למילוי טפסים באמצעות המוקד הטלפוני הארצי של השירות, התחלנו להפנות את הפונים שלנו לקבלת שירות באמצעות המענה הטלפוני. רוב הפונים חזרו אלינו עם תלונות דומות, לפיהם למרות שהם מבקשים בנייתוב השיחות הראשוני לקבל מענה בשפה הערבית, תמיד וללא יוצא מן הכלל עונה להם פקיד דובר עברית. פונים שאין להם שליטה בשפה העברית מנתקים את השיחות, ואלה שמצליחים לתקשר עם הפקיד במעט המילים שיודעים מבקשים לקבל שירות בערבית. הפקיד מבטיח להם שיחזרו אליהם. בחלק מהמקרים פקיד חוזר לפונים לאחר יומיים שלושה, יש כאלה שחוזרים אליהם אחרי שבוע או שבועיים, ונתקלנו במקרים שבהם הפונים לא קיבלו מענה חוזר בכלל. אי לכך, הפונים בדרך כלל חוזרים אלינו לקבלת שירות כשהם מתוסכלים."

12. המצב אליו נקלעו העותרים 1-3 בו הם איבדו את פרסנתם ונזקקו לדמי אבטלה ממחיש את מצבם של אלפי דורשי עבודה ערבים במדינה. העותרים אינם שולטים בשפה העברית. כתוצאה מאי נגישות הטפסים של המשיב לשפה הערבית והעדר האפשרות למלא אותם בערבית, הם היו צריכים לפנות אל ארגון מען, העותר 4, לצורך קבלת סיועו. כשהעותרים קיבלו הודעות בשפה העברית משירות התעסוקה שדורשות שיעדכנו את מצבם התעסוקתי, הם נאלצו לפנות שוב אל ארגון מען זאת לאחר שהניסיונות שלהם לקבלת שירות בשפה הערבית ובזמן אמת, מהמוקד הטלפוני הארצי של שירות התעסוקה, כשלו. (למידע יותר מפורט אודות ניסיונות העותרים לקבל גישה לשירותי המשיב, ראו בהמשך בחלק "הצדדים לעתירה").

13. המצב הקיים לפיו תושב ערבי שאינו שולט בשפה העברית, נחסמת גישתו לשירותים בסיסיים של המשיב בשל מחסום השפה או שהוא נאלץ להיות תלוי בארגונים או בקרובי משפחה לצורך גישה לשירותים אלה, גורם לפגיעה קשה בזכויות החוקתיות לכבוד, לפרטיות ולקיום בכבוד.

חשיבות הנגשת השירותים של המשיב לשפה הערבית

14. השפה הערבית הינה שפה רשמית במדינת ישראל, לאור מעמדה המיוחד מוטלת חובה על המשיב להנגיש את שירותיו לשפה הערבית, ועל כך נעמוד בהרחבה בפרק המשפטי לעתירה זו. חובה זו מתעצמת בהקשר למשיב לאור אופי השירות אותו מספק וסוג הזכויות עליהם הוא

אמון ולאור האוכלוסייה הרלוונטית ששליטתה בשפה העברית היא דלה ביותר, דבר המשפיע ישירות על נגישותה לשירותי המשיב ועל יכולתה לממש את זכויותיה הבסיסיות.

15. בהתאם לנתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, שפורסמו ביום 4.1.2021, והנסמכים על הסקר החברתי 2019 בנושא שליטה בשפה העברית - לרגל יום הלשון העברית, רוב הערבים בני 20 ומעלה לא שולטים בדיבור ובקריאה בשפה העברית.

16. לפי הנתונים עולה כי רק **כשליש מהתושבים** הערבים מדברים וקוראים עברית ברמה טובה מאוד. מידת השליטה של שאר התושבים הערבים בשפה העברית היא ברמה בינונית עד לאי שליטה מוחלטת בה אם זה בדיבור או בקריאה.

[העתק מהנתונים של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה שפורסמו ביום 4.1.2021](#), מצורף ומסומן ע/2.

17. השליטה בשפה העברית חלשה עוד יותר בקרב תושבי ירושלים המזרחית. רוב תושבי ירושלים המזרחית, שמהווים כ-38% מתושבי העיר ירושלים, אינם שולטים בשפה העברית. חלקם שולט אך ורק בשפה הערבית. הדבר נובע בעיקר מכך שברוב בתי הספר שמשרתים את תושבי ירושלים המזרחית לומדים לפי תוכנית הלימודים הפלסטינית – התאוגייה – המקבילה לבגרות, ולומדים מעט מאוד עברית אם בכלל.

ראו:

האגודה לזכויות האזרח, **ירושלים מציגה: אפליה מגיל 0, ירושלים המזרחית עובדות ונתונים 2019**;
עיר עמים, **נתונים מרכזיים מזרח ירושלים**, ינואר 2019.

18. נציין כבר עכשיו כי פסק הדין בבג"ץ 2203/01 אב"י – האגודה הבינלאומית לזכויות הילד נ' המוסד לביטוח לאומי (פורסם בנבו, 1.7.2009), מכיר בייחודיות של תושבי מזרח ירושלים. פסק הדין הכיר בצורך לתרגם, להנגיש ולאפשר מילוי הטפסים של המוסד לביטוח לאומי בשפה הערבית, ומתח ביקורת חריפה על שהתנהלות המוסד לביטוח לאומי מבטאת "התעלמות מהחובות המוטלות על המוסד לביטוח לאומי כלפי תושבי ירושלים המזרחית".

19. בדוח של מבקר המדינה משנת 2002 שעניינו "השימוש בטכנולוגיית התקשוב למתן שירותים ממשלתיים לציבור – אתרי אינטרנט בגופי הממשלה", נמתחה ביקורת על כי במרבית אתרי האינטרנט הממשלתיים ובכלל זה בשער הממשלה לא הוצג מידע ולא ניתנו שירותים בשפה הערבית, וכך ציין מבקר המדינה בהקשר זה: "מאחר שהערבית היא שפתו של המיעוט הגדול ביותר בישראל, וכדי להבטיח שוויון, לספק שירותים ראויים ולהקל את הגישה לרשויות גם במגזר זה, על הרשויות להוסיף לאתרי האינטרנט תרגום לערבית, לפחות של מידע חיוני ומידע על אופן השימוש בשירותים הממשלתיים הניתנים באמצעות האינטרנט." (דוח מבקר המדינה 53 לשנת 2002 ולחשבונות שנת הכספים 2001, עמ' 211).

20. בהמשך לדוח המבקר האמור, התקבלה החלטה של ועדת השרים לענייני ביקורת המדינה מיום 15 ביוני 2003, אשר קיבלה תוקף של החלטת ממשלה ב-3 ביולי 2003, ולפיה "אתרי האינטרנט

של משרדי הממשלה יכללו, משנת התקציב 2004 מידע בשפות עברית וערבית. " מאז התקבלה החלטת הממשלה הונגש חלק מהתכנים והטפסים באתרי משרדי הממשלה לשפה הערבית.

21. דוח מבקר המדינה המיוחד, שפורסם ביום 2 ביוני 2019 ועסק בירושלים – "פיתוחה וחיזוק מעמדה של ירושלים", התייחס למעמדה המיוחד של השפה הערבית, והחובה המוגברת של משרדי הממשלה השונים להנגיש את שירותיהם לשפה הערבית, ובאופן מיוחד לתושבי ירושלים המזרחית:

"השפה הערבית בעלת מעמד מיוחד במדינה והיא שפתו של המיעוט הגדול בה. חשוב שהשירותים שמציעים משרדי הממשלה באתרי האינטרנט יינתנו גם בשפה זו, בין היתר כדי להבטיח שוויון, כדי לספק שירותים ראויים וכדי להקל את הגישה לרשויות המדינה. **כאשר מדובר בתושבי מזרח ירושלים, ששפתם העיקרית ולעיתים היחידה היא ערבית, גוברת החשיבות למתן מכלול השירותים בערבית.** לעניין זה יש לציין כי על פי נתוני הממשלה יותר מ-95% מהתלמידים בבתי הספר במזרח העיר אינם שולטים בשפה העברית, ורוב הנשים בגילאי העבודה במזרח ירושלים אינן שותפות בכוח העבודה בישראל ואינן חשופות לחברה הדוברת עברית." (דוח מבקר המדינה המיוחד, פיתוחה וחיזוקה של ירושלים, פרק טיפול המדינה במעמדם האזרחי של תושבי מזרח ירושלים, 2019 עמ' 25).

(ההדגשה לא במקור).

הצדדים לעתירה

22. העותר 1, ----- **בדאן**, תושב קבע בירושלים, איבד את מקום העבודה שלו ביום 9.3.2021 והגיש בקשה לדמי אבטלה באמצעות ארגון מען, היות שהוא אינו שולט בשפה העברית. ביום 24.11.2020 קיבל העותר הודעה מטעם שירות התעסוקה. הוא פנה אל ארגון מען וביקש שיתרגמו לו את ההודעה, לפיה היה עליו לעדכן את הסטטוס התעסוקתי שלו באמצעות קישור לטופס שנמסר בהודעה. לפי ההודעה במידה שהעותר לא יעדכן את הסטטוס שלו תוך חמישה ימים, זכאותו להמשך קבלת דמי אבטלה תופסק.

23. ארגון מען הפנה את העותר לקבלת שירות של מילוי טופס באמצעות המוקד הטלפוני הארצי של שירות התעסוקה. ביום 25.11.2020 העותר פנה טלפונית אל המוקד הארצי וביקש במערכת לניתוב שיחות לקבל שירות בשפה הערבית, ולמרות זאת נציג דובר ערבית קיבל את שיחתו. הנציג בהתאם למה שהעותר הבין מסר לעותר כי נציג דובר ערבית יחזור אליו תוך שעתיים. לאור אי קבלת שיחה חוזרת כמובטח, הוא שב ופנה אל ארגון העובדים מען שעזר לו למלא את הטופס. רק ביום 6.12.2020, כ-10 ימים לאחר פניית העותר למוקד הטלפוני, קיבל העותר טלפון חוזר מנציג דובר ערבית משירות התעסוקה. אולם שיחה זו הגיעה באיחור והייתה מיותרת, לאור העובדה שהמועד ששירות התעסוקה הציב בפני העותר לצורך השלמת הטופס, שהיה עד ליום 28.11.2020, כבר עבר. למזלו של העותר מען עזר לו במילוי הטופס הנדרש לשמירה על המשך זכאותו לקבלת קצבת הבטחת הכנסה.

24. אתמול, 24.2.2021, קיבל העותר הודעה מטעם שירות התעסוקה בשפה העברית. לאחר שנעזר בתוכנת תרגום הוא הבין שעליו לעדכן שוב את הסטטוס התעסוקתי שלו באמצעות קישור

שצורף להודעה, וזאת תוך שלושה ימים, כתנאי מחייב עבור המשך הזכאות שלו לקבלת קצבה מהמוסד לביטוח לאומי.

25. העותר 2, ע"ב, תושב קבע בירושלים ואינו שולט בשפה העברית, במיוחד לצורכי קריאה וכתובה. הוא פוטר מעבודתו ביום 15.3.2020 והגיש בקשה לדמי אבטלה באמצעות ארגון מען. ביום 19.8.2020 קיבל הודעה בעברית משירות התעסוקה. הוא פנה אל ארגון מען וביקש שיתרגמו לו את תוכן ההודעה. נציגת ארגון מען הסבירה לעותר כי שירות התעסוקה דורש כי הוא ימלא טופס עדכון סטטוס תעסוקתי על מנת שהשירות ימשיך לדווח עליו למוסד לביטוח לאומי, לצורך קבלת קצבת האבטלה. נציגת ארגון מען הפנתה את העותר לקבל את השירות מהמוקד הטלפוני הארצי של שירות התעסוקה. העותר פנה סמוך לקבלת ההודעה אל המוקד הטלפוני של המשיב, וביקש לקבל שירות בשפה הערבית באמצעות המערכת לניתוב שיחות. למרות זאת, נציג דובר עברית ענה לפנייתו. הנציג מסר לעותר בעברית כי נציג דובר ערבית יחזור אליו. אך הוא מעולם לא קיבל שיחה חוזרת. העותר פנה שוב אל ארגון מען, והארגון נאלץ לעזור גם לו ולמלא עבורו את הטופס הנדרש כדי להבטיח המשך קבלת הקצבה.

26. העותרת 3, נ"ד, היא אם לששה ילדים המתגוררת בשכונת ענתא הראשונה בירושלים. העותרת מועסקת כגננת במשרד החינוך. בנוסף היא עבדה במשרה חלקית בעמותת לביא, עד להוצאתה לחופשה ללא תשלום על-ידי האחרונה. לאור חוסר שליטתה בשפה העברית, הסתייעה העותרת בארגון מען לצורך הרשמה לשירות התעסוקה והגשת בקשה לדמי אבטלה. ביום 27.11.2020 העותרת קיבלה הודעת מסרון משירות התעסוקה בשפה העברית, ולצורך כך היא פנתה שוב אל ארגון מען וביקשה כי יתרגמו לה את ההודעה, לפיה היה על העותרת לעדכן את המידע בדבר סטטוס תעסוקתי באמצעות טופס מקוון שלינק אליו צורף להודעה בשפה העברית. ארגון מען הפנה את העותרת אל המוקד הטלפוני של שירות התעסוקה על מנת שיסייעו לעותרת במילוי הטופס. העותרת התקשרה למוקד וביקשה לקבל שירות בשפה הערבית באמצעות המערכת לניתוב שיחות של המוקד הטלפוני, אך גם היא בדומה לשאר העותרים קיבלה מענה מנציג דובר עברית, אשר הסביר לעותרת בשפה האנגלית כי אין במוקד כרגע נציג דובר ערבית, וכי נציג כאמור יחזור אליה בקרוב. אולם רק כעבור שבוע נציגה דוברת ערבית מטעם שירות התעסוקה התקשרה טלפונית לעותרת וביקשה לדעת באם היא חזרה לעבודתה, והעותרת השיבה לה בשלילה. העותרת פנתה אל ארגון מען על מנת לוודא שאכן הפרטים שלה עודכנו בשירות התעסוקה.

27. העותר 4, מען - ארגון עובדים, פועל בזירת יחסי העבודה כארגון עובדים כללי המאגד עובדים וחתום על הסכמים קיבוציים מיוחדים בענפים שונים. בנוסף פועל הארגון לסייע לעובדים ולמבקשי עבודה במימוש זכויותיהם בשירות התעסוקה ובמוסד לביטוח לאומי, פועל לקידום תעסוקת נשים, ועוסק בייצוג ובליטוי משפטי בבתי הדין לעבודה.

28. העותרת 5, האגודה לזכויות האזרח בישראל, היא עמותה הפועלת להגנה על זכויות האדם ולקידומן, ובכלל זה הזכות לשוויון ולכבוד. בין היתר עוסקת האגודה בקידום זכויות המיעוט הערבי בישראל ותושבי ירושלים המזרחית, ופועלת להביא לשיפור בהיקף ובאיכות השירותים הממשלתיים והעירוניים הניתנים להם.

29. המשיב, **שירות התעסוקה** הוא תאגיד סטטוטורי שהוקם מכוח חוק שירות התעסוקה, התשי"ט-1959, ואחראי, בין השאר, על שירותי השמה ותיווך לעבודה.

מיצוי הליכים

30. בעקבות משבר הקורונה, ולנוכח פניות רבות של עובדים ערבים אשר יצאו לחל"ת באותה תקופה אל העותר 4 לצורך מילוי טפסים, פנה מר ארז וגנר – מנהל סניף ארגון מען בירושלים ביום 12.3.2020, בכתב אל מר משה בקר – מנהל לשכת התעסוקה בוואדי אלג'וז בירושלים המזרחית, וביקש לדעת האם ההנחיות הקשורות לשירות התעסוקה וטופס ההצהרה על בידוד מתורגמות לשפה הערבית.

31. ביום 15.3.2020 השיבה גב' נטע זהבי-לוי, מנהלת תחום פניות הציבור בשירות התעסוקה, כי ההנחיות של שירות התעסוקה משתנות מעת לעת, וכי לשכות התעסוקה סגורות לקבלת קהל ואין חובת התייצבות. היא הוסיפה עוד, כי ניתן לפנות למוקד שירות הלקוחות של שירות התעסוקה ולקבל מענה בערבית. כמו כן, צירפה הגב' זהבי-לוי לינק לעדכונים של שירות התעסוקה – אך בשפה העברית. באותו יום השיב מר וגנר, כי ההוראות לרישום התייצבות באתר שירות התעסוקה מופיעות בשפה העברית בלבד, וכי לא קיים טופס לרישום ראשוני בערבית.

32. ביום 16.3.2020 השיב מר בקר, כי "במידה ויש דורשי עבודה שלא מצליחים להירשם באתר שימלאו את הטופס". לתשובתו צורף טופס שכותרתו "הצהרה רישום ראשוני – לתובע דמי אבטלה/הבטחת הכנסה", וכאמור – גם הטופס היה בשפה העברית. הוא עוד ביקש כי הפונים ימלאו מספר נייד על מנת שיוכלו ליצור איתם קשר ולרשום אותם. מחיפוש באתר האינטרנט של שירות התעסוקה עלה כי הטופס לא קיים באתר לא בעברית ולא בערבית, וכלל לא ברור למי הפונים אמורים לשלוח אותו וכיצד. ביום 16.3.2020 ביקש מר וגנר לדעת האם יש נכונות של שירות התעסוקה לתרגם את טופס הרישום ראשוני, וביקש לדעת איך יוכלו הפונים לשלוח את הטופס. ביום 17.3.2020 השיב מר בקר למר וגנר כי 50 דורשי עבודה מלאו טפסי הצהרה מחוץ ללשכה. מר וגנר השיב באותו יום כי לפי המידע באתר המשיב לשכות התעסוקה סגורות ופונים שהם בקבוצת סיכון לא אמורים להגיע לשם, לכן חשוב לייעל את האפשרות של הגשת הטפסים מרחוק.

העתק מההתכתבויות בדוא"ל של מר וגנר, מנהל ארגון מען סניף ירושלים עם שירות התעסוקה בין הימים 17.3.2020-12.3.2020, מצורף ומסומן ע/3.

33. על כן, ביום 17.3.2020 פנו העותרים 4 ו-5 אל מנכ"ל המוסד לביטוח לאומי, מר מאיר שפיגלר, ואל מנכ"ל שירות התעסוקה, מר רמי גראור, וביקשו כי ינקטו בצעדים שלהלן: לתרגם באופן מיידי לשפה הערבית את הטופס המקוון להגשת תביעת דמי אבטלה באתר המוסד לביטוח לאומי; לתרגם באופן מיידי את הטופס המקוון לרישום הראשוני באתר שירות התעסוקה; להעלות את הטופס הידני לרישום ראשוני בשפה העברית והערבית לאתר האינטרנט ולדף הפייסבוק כך שאפשר יהיה להורידו בקלות בעת נפילת אתר שירות התעסוקה עקב העומס; לאפשר לתושבים למלא את הטפסים הידניים והמקוונים בשפה הערבית ולטפל בהם תוך זמן

סביר ; לאפשר לתושבים להגיש את הטפסים הידניים בתיבה שתוצב במקום בולט ליד הכניסה לסניף לשכת התעסוקה בוואדי אלג'וז בירושלים, וכן לאפשר להגישם גם באמצעות דוא"ל ופקס ; לתרגם את כל ההנחיות והעדכונים באתר שירות התעסוקה שמופיעים בעברית לשפה הערבית.

העתק מהפניה של העותרים 4-5 אל מנכ"ל המוסד לביטוח לאומי ומנכ"ל שירות התעסוקה, מצורף ומסומן ע/4.

34. לאחר פנייתם הנ"ל של העותרים הועלה טופס מקוון לרישום ראשוני באתר שירות התעסוקה בשפה הערבית, אולם לא היה ניתן למלא את הטופס אלא בשפה העברית. על כן, ביום 25.3.2020 פנו העותרים שוב וחזרו על הבקשות שלעיל, אשר מלבד תרגום הטופס המקוון – שכאמור אותו לא ניתן היה למלא בערבית – לא זכו למענה כלל.

העתק מהפנייה של העותרים 4-5 אל מנכ"ל המוסד לביטוח לאומי ומנכ"ל שירות התעסוקה, מצורף ומסומן ע/5.

35. ביום 29.3.2020 התקבל אצל העותרת 5 מכתבה של עו"ד אתי כהן מהמחלקה לפניות הציבור במוסד לביטוח לאומי שנושא תאריך 19.3.2020 ולפיו "כל טפסי התביעות של הביטוח הלאומי קיימים גם בשפה הערבית. ניתן להדפיס את הטפסים בערבית מאתר המוסד לביטוח לאומי, למלא אותם ולשלוח אותם באופן מקוון."

העתק מתשובת המוסד לביטוח לאומי מיום 19.3.2020, מצורף ומסומן ע/6.

36. בתקופה שלאחר מכן, בין 30.3.2020 לבין 6.5.2020, ובמסגרת התכתבויות שניהלה עו"ד טל חסין מהאגודה לזכויות האזרח עם עו"ד דוד משען, היועץ המשפטי לשירות התעסוקה, נמסר ביום 31.3.2020 מעו"ד משען כי הטופס המקוון לרישום ראשוני באתר תורגם לערבית וכי שני טפסים חדשים "תביעה באמצעות גוב וכן טופס מרוכז לדיווח על ידי מעסיק" הועברו לתרגום, וכי בוצעו מספר פעולות להנגשת המידע בשפה הערבית.

37. ביום 1.4.2020 השיבה עו"ד חסין כי את טופס הרישום הראשוני לא ניתן למלא בשפה הערבית. ביום 2.4.2020 השיב עו"ד משען כי "העבודה עצמה במערכת – וכן בסיס הנתונים – הוא בעברית בלבד. אדם שאינו דובר עברית, אשר קרא את ההודעה יכול להיעזר בשכר/קרוב משפחה לצורך ביצוע פעולות". הוא הוסיף שכך "הדבר ברוב המגזר הציבורי" וכי אין תוכנית לשינוי בעניין.

38. במסגרת ההתכתבויות מסר עו"ד משען כי במהלך גל הקורונה הראשון הופעל פרויקט סיוע על ידי סטודנטים. מבירור של הח"מ עולה כי הפרויקט הופעל על ידי תוכנית אלבשאיר במסגרתו סטודנטים מתנדבים מהאוניברסיטה העברית עברו הדרכה על ידי שירות התעסוקה ועזרו להנגיש את המידע אודות דמי אבטלה לתושבי ירושלים המזרחית ולהגיש תביעות לדמי אבטלה ולהירשם בשירות התעסוקה וזאת לתקופה מוגבלת.

39. בהמשך, ביום 6.5.2020, מסר עו"ד משען כי שירות התעסוקה שוקד להגדיל את מספר המוקדנים של דוברי ערבית וזאת כדי לשפר את השירות ולעזור לתושבים הפונים במילוי

הטפסים. יצוין, כי המשיב לא פירסם שום הודעה לתושבים הערבים אודות אפשרות קבלת שירות של מילוי טפסים באמצעות המוקד הטלפוני הארצי של המשיב.

העתק מההתכתבויות בדוא"ל בין עו"ד חסין מהאגודה לעו"ד משען, היועמ"ש של המשיב בין הימים 6.5.2020-30.3.2020, מצורף ומסומן ע/7.

40. לנוכח דברים אלו, תחקירן של האגודה לזכויות האזרח פנה במועדים שונים למוקד הטלפוני של שירות התעסוקה – ולרוב לא קיבל תשובה אף לאחר המתנה ממושכת. כך, למשל, ביום 6.5.2020 הוא ניסה להתקשר למוקד פעמיים בשעות 11:50 ו-12:30 ולא קיבל מענה. ביום 7.5.2020 הוא התקשר למענה הטלפוני בשעות 10:00, 11:00 ו-14:00 ולא הצליח לקבל מענה. ביום 11.5.2020 הוא התקשר בשעות 9:17 ו-11:40 למוקד הטלפוני, ועל אף המתנה של כ-40 דקות בכל פעם – לא הצליח לקבל מענה. הפעם היחידה שהתחקירן קיבל שירות אנושי דרך המוקד הטלפוני הייתה ביום 1.7.2020, במהלכו הוא התקשר בשעה 12:15 למוקד הטלפוני. לאחר המתנה של כרבע שעה ענתה לו מוקדנית דוברת השפה העברית, על כן נאלץ התחקירן לבקש ממנה בעברית לקבל שירות בשפה הערבית. בתגובה לכך, תוך שהמוקדנית ממשיכה לדבר בעברית, היא ביקשה את מספר הטלפון שלו והודיעה לו כי יחזרו אליו בהקדם, אך מעולם לא חזרו אליו.

41. לנוכח זאת, ביום 21.7.2020 פנו העותרים 4-5 לעו"ד משען, והדגישו בפניו כי הניסיונות להשיג את המוקד הארצי של שירות התעסוקה בשפה הערבית, בהזדמנויות שונות, לא הניבו פרי. העותרים הדגישו את הפגיעה הקשה בתושבי ירושלים המזרחית כתוצאה מהתפשטות הקורונה ומדיניות הסגרים, שחלקם הגדול אינו שולט בשפה הערבית. כתוצאה מהמגפה והסגרים כשליש מהעובדים תושבי ירושלים המזרחית נותרו ללא מקור פרנסה, דבר שהגביר את תלות האוכלוסייה בשירות התעסוקה (ראו: מוניטור ליישום החלטת ממשלה 3790 להשקעה בירושלים המזרחית, רבעון יוני 2020, עמותת עיר עמים ומען – ארגון עובדים). העותרים ביקשו שוב לאפשר את מילוי הטופס המקוון לרישום ראשוני בשפה הערבית; לאפשר את שליחת הטופס הידני בדוא"ל, פקס או דואר רשום, ולטפל בבקשות לפיו תוך זמן סביר; ולחלופין, לתת שירות של מילוי הטופס על ידי פקיד של שירות התעסוקה בשפה הערבית. כמו כן ביקשו העותרים להעניק שירות טלפוני מהיר ובשפה הערבית במוקד הארצי של שירות התעסוקה ולתרגם את כל ההודעות והעדכונים באתר שירות התעסוקה לשפה הערבית.

העתק פניית העותרים מיום 21.7.2020 אל עו"ד משען, יועמ"ש המשיב, מצורף ומסומן ע/8.

42. ביום 9.8.2020 השיבה עו"ד מיכל כהן לעותרים 4-5, כי "במקרים בהם השיחה איננה מגיעה באותו הרגע לנציג דובר ערבית, עקב עומס בפניות, ישנה אפשרות להשארת הודעה, ונציג דובר ערבית יחזור אל מבקש השירות בהקדם האפשרי". כמו כן היא הוסיפה כי הוכשרו נציגים נוספים דוברי ערבית, על מנת לתת שירות בשפה הערבית ולסייע לפונים למלא את הטפסים המקוונים, ובמידה ופונה לא קיבל שירות דרך המוקד הארצי יש לפנות בפניה מסודרת דרך אגף פניות הציבור של שירות התעסוקה.

העתק ממכתבה של עו"ד כהן מהלשכה המשפטית אל העותרת 5 מיום 9.8.2020, מצורף ומסומן ע/9.

43. בתחילת חודש אוגוסט קיבל ארגון מען פניות רבות של דורשי עבודה תושבי ירושלים המזרחית לתרגום הודעות משירות התעסוקה שנשלחו אליהם בשפה העברית. לשון ההודעה "על מנת ששירות התעסוקה יוכל להמשיך לדווח למוסד הביטוח הלאומי על היותך מחוסר/ת עבודה את/ה נדרש/ת למלא הצהרה באתר שירות התעסוקה בקישור". היינו שירות התעסוקה מודיע לדורשי עבודה בשפה העברית כי המשך הדיווח של שירות התעסוקה לביטוח לאומי על היותם חסרי עבודה מותנה במילוי טופס הצהרה בדבר "עדכון סטטוס תעסוקתי". במילים אחרות, אי מילוי הטופס יגרור שלילה של קצבת הקיום. אי לכך פנה מר וגנר, מנהל סניף ירושלים של ארגון מען ביום 10.8.2020 אל עו"ד משען, הגב' זהבי-לוי, נציבת פנית הציבור ומר קובי הלפרין, סמנכ"ל שירות הלקוחות בשירות התעסוקה בדרישה למנוע שלילה של קצבאות בשל אי-מילוי טופס ההצהרה, היות שההודעה נשלחה ברוב המקרים בשפה העברית, וכי "אין כל דרך למלא את ההצהרה בשפה הערבית, וכל ניסיון למלאה בערבית העלה הודעת שגיאה".

העתק ממכתבו של מנהל סניף ירושלים של ארגון מען אל נציגי המשיב מיום 10.8.2020 מצורף ומסומן ע/10.

44. ביום 18.8.2020 השיבה עו"ד מיטל כהן, מהלשכה המשפטית של משיב, כי בקשתו של מר וגנר לבטל הדרישה למילוי טופס ההצהרה נדחתה. בתשובתה מסרה עו"ד כהן כי דורשי עבודה שאינם מבינים את הודעת המסרון יכולים להיעזר באדם אחר, וכמו כן באפשרותם להתקשר למוקד הטלפוני של שירות התעסוקה.

העתק מתשובתה של עו"ד כהן, מהלשכה המשפטית של המשיב אל מר וגנר, מנהל ארגון מען בסניף ירושלים, מיום 18.8.2020, מצורף ומסומן ע/11.

45. ביום 20.8.2020 פנו העותרים 4-5 אל עו"ד כהן מהלשכה המשפטית של המשיב וביקשו שוב לתת מענה טלפוני בזמן אמת בשפה הערבית; לשלוח מסרונים לפונים ערבים בשפה הערבית; לאפשר לפונים למלא את הטופס המקוון לרישום ראשוני ואת ההצהרה בשפה הערבית; לתת אפשרות לפונים להוריד את הטפסים מהאתר, למלא אותם בשפה הערבית ולהחזיר אותם בפקס, בדוא"ל או בדואר רשום; לתרגם את כל ההודעות והעדכונים באתר האינטרנט לשפה הערבית. כמו כן, שבו וחזרו העותרים על בקשתם להימנע משלילת קצבאות קיום של פונים בשל אי מילוי טפסים או הצהרות, במיוחד כאשר אלו פלסטינים תושבי ירושלים המזרחית, וזאת עד למציאת פתרונות להנגשת המידע והטפסים הרלוונטיים לשפה הערבית.

העתק מפניית העותרים 4-5 אל עו"ד כהן מהלשכה המשפטית של המשיב, מיום 20.8.2020, מצורף ומסומן ע/12.

46. יחד עם זאת, באשר לשלילת הקצבאות, בראיון לתחנת הרדיו "גלי צה"ל" במסגרת "תוכנית יהיה בסדר" מיום 31.8.2020, הודיע סמנכ"ל השמה ומעסיקים בשירות התעסוקה, מר משה

יפרח, כי שירות התעסוקה לא ישלול קצבאות של דורשי עבודה בשל אי מילוי טפסים, אשר נשלחו אליהם במסרונים לטלפון.

47. ביום 24.9.2020 פנו העותרים 4-5 בתזכורת לכך שפנייתן טרם נענתה. כמו כן הדגישו העותרים כי עקב התפרצות גל הקורונה השני, במסגרתו הוכרז על סגר כללי, עובדים רבים במשק ובהם תושבי ירושלים המזרחית מוצאים עצמם בחל"ת ועל כן מתחזק הצורך במציאת פתרונות להנגשה של שירות התעסוקה לשפה הערבית.

העתק ממכתב התזכורת של העותרים 4-5 אל עו"ד כהן, הלשכה המשפטית של המשיב, מיום 24.9.2020, מצורף ומסומן ע/13.

48. תושבים רבים המשיכו לקבל מסרונים המודיעים להם כי אי מילוי ההצהרה יביא להפסקת הקצבה המשתלמת להם. הפניה לא נענתה בחלוף למעלה מחודש ימים. אי לכך ביום 26.11.2020 פנו העותרים 4-5 לכלל הגורמים הרלוונטיים עמם התכתבו החל מחודש מרץ 2020, ושב וחזרו על אותן הדרישות שלא זכו למענה על ידי המשיב.

49. בפניה זו מסרו העותרים כי תושבים ערבים רבים ממשיכים לקבל את המסרונים בשפה העברית, כל זאת בזמן שרבים מהם כלל לא דוברים עברית ולכן לא מבינים את תוכנם, וכן אין במסרון כל הודעה בדבר האפשרות לקבל מענה בשפה הערבית במוקד הטלפוני של שירות התעסוקה. **עוד ציינו העותרים כי מבדיקות שערכו, בקשה לקבלת מענה טלפוני בשפה הערבית הובילה תמיד, ללא יוצא מן הכלל, למוקדן דובר עברית.** במידה שהפונה הצליח להסביר למוקדנית כי הוא מעוניין במענה בשפה הערבית הוא קיבל שיחה חוזרת, לפעמים לאחר מספר ימים, לפעמים לאחר מספר שבועות, ולפעמים – לא חזרו אליו כלל.

50. על כן שבו וחזרו העותרים על בקשותיהן וביקשו כי המשיב יעמוד בהתחייבות שלו לפיה לא ישללו קצבאות לפונים אשר אינם ממלאים טופס הצהרה "אימות פרטים אישיים בשירות התעסוקה – נובמבר 2020"; להעניק שירות טלפוני ראשוני, מהיר ומיידי, בשפה הערבית; לאפשר את שליחת הטפסים וההצהרות שימולאו בשפה הערבית בדוא"ל, בפקס או בדואר רשום, ולטפל בבקשות תוך זמן סביר; לשלוח לפונים דוברי ערבית מסרונים בשפה הערבית; ולתרגם את כל ההודעות והעדכונים באתר האינטרנט לשפה הערבית.

העתק מפניית העותרים 4-5 אל נציגי המשיב מיום 26.11.2020, מצורף ומסומן ע/14.

51. ביום 30.11.2020 השיב עו"ד משען, היועץ המשפטי של המשיב, לנציגי העותרים כי "לאחר בירור העניין עם הגורמים הרלוונטיים בשירות" ישוב ויודיע לעותרים. עד כתיבת שורות אלו, לא התקבל מענה כלשהו.

העתק מתשובת עו"ד משען היועץ המשפטי של המשיב מיום 30.11.2020, מצורף ומסומן ע/15.

52. מבדיקה של מוהנד ענאתי, תחקירן השטח של האגודה לזכויות האזרח, ביום 19.1.2021 עולה כי המענה הטלפוני של שירות התעסוקה עדיין אינו נותן מענה מיידי בשפה הערבית לפונה המבקש לקבל שירות בשפה הערבית. כמו כן, אתר שירות התעסוקה בערבית עדיין אינו מונגש

כולו לשפה הערבית. כך, למשל, הטפסים של שירות התעסוקה תורגמו בחלקם לשפה הערבית, כמו טופס רישום ראשוני, אך עדיין לא ניתן למלא את הטופס בשפה הערבית. ישנם טפסים שטרם תורגמו לשפה הערבית כמו למשל "בקשה לשינוי דיווח תחילת עבודה", "בקשה לשלילת ימי אבטלה לאור עבודה במשרה חלקית במהלך תקופת האבטלה חלקיות יום או חלקיות משרה", "טופס הצהרה על מצב בריאותי", "טופס הצהרה" שבו המצהיר מודיע כי בתקופה בה הלשכה הייתה סגורה המצהיר לא עבד. כמו כן, הנהלים באתר שירות התעסוקה בערבית מופיעים בעברית, העדכונים והמשרות הפנויות גם כן מופיעים בעברית.

[לרשימת הטפסים באתר שירות התעסוקה בערבית, שחלקם מופיע בעברית.](#)

הטיעון המשפטי

53. שירות התעסוקה הוקם על מנת לעזור לדורשי עבודה לחזור למעגל העבודה, דרך מציאת משרות מתאימות ומתן הכשרות. כך נקבע בסעיף 2 לחוק שירות התעסוקה, התשי"ט-1959:

"שירות התעסוקה ירכז ידיעות על המצב בשוק העבודה ועל מגמות ההתפתחות בו על מנת להסדירו; הוא יעסוק בהשגת עבודה לדורשיה ובהפניית עובדים לדורשיהם באמצעות לשכות שירות התעסוקה שהוקמו לפי חוק זה וישתף פעולה עם גופים אחרים בענייני הכשרה מקצועית והדרכה בבחירת מקצוע; כן יעסוק שירות התעסוקה בייעוץ לנערים דורשי עבודה בבחירת מקצוע ובהכוונתם לעבודה מתאימה ויקיים מעקב אחרי השמתם בעבודה והתמדתם בה".

54. כמו כן, שירות התעסוקה הוא הגורם המדווח למוסד לביטוח לאומי באופן שוטף אודות פונים הזכאים לדמי אבטלה או לדמי הבטחת הכנסה ככל שלא נמצאה להם עבודה. היינו לשירות התעסוקה יש תפקיד מרכזי ומכריע בהבטחת הביטחון הסוציאלי לפונו. כך גם לשיטתו הוא:

"[שירות התעסוקה הוא] "שומר הסף" של קצבאות אבטלה והבטחת הכנסה: העברת דיווחים שוטפים למוסד לביטוח לאומי בנוגע לזכאותם של דורשי העבודה לדמי אבטלה או דמי הבטחת הכנסה אם וכאשר לא נמצאה בעבורם עבודה מתאימה." (מתוך אתר שירות התעסוקה).

המידע נדלה מתוך [אתר שירות התעסוקה](#).

55. על המשיב, כרשות מנהלית, מוטלת החובה לספק שירות שוויוני ומכבד לכלל התושבים, יהודים כערבים, תוך התאמת שירותיו לצרכיה של האוכלוסייה הרלוונטית ולשפתה. על שירות התעסוקה לפעול בכל האמצעים העומדים לרשותו, בכדי לעזור לפונים הנמצאים בשלב לא קל בחייהם, ללא הבדל גזע, מין ולאום, ולסייע להם לחזור אל מעגל העבודה ולשמור בתקופה זו על רמת חיים נאותה. היעדר שירות בשפה הערבית פוגע בזכותם של תושבי המדינה הערבים ותושבי ירושלים המזרחית, לכבוד, לשוויון, לשפה, לפרטיות ולביטחון סוציאלי.

חובתה של רשות מינהלית לספק שירות שווה בשפה הערבית

56. מעמדה המיוחד של השפה הערבית כשפה רשמית, כפי שנקבע בסימן 82 לדבר המלך במועצה, הודגש בשורה של פסקי דין. מעמד מיוחד זה מעניק זכויות ומטיל חובות על כל רשות מנהלית לספק לתושבים הערבים שירות מלא ושוויוני בשפתם, השפה הערבית. כך נקבע בפסק הדין של

הנשיא ברק בבג"ץ 4112/99 **עדאלה המרכז לזכויות המיעוט הערבי בישראל נ' עיריית תל אביב**
יפו, פ"ד נו(5) 393, פסקה 13 (2002) (להלן: עניין **עדאלה**):

"סימן זה [סימן 82 לדבר המלך במועצה] קובע הוראה בעלת חשיבות רבה. מכוחה נקבע כי הערבית היא שפה רשמית. בכך ניתן לה..."מעמד נעלה במיוחד..."... אין דינה כדין שפות אחרות שאזרחי המדינה או תושביה דוברים אותן. **מעמד מיוחד זה נובעות במישרין זכויות וחובות כלפי השלטון המרכזי.** עם זאת אין מעמד מיוחד זה מתמצה אך באותן זכויות וחובות הנובעות ממנו במישרין. מעמדה הרשמי של שפה מקרין עצמו אל תוך גופו של המשפט הישראלי ומשפיע על פעולתו. השפעה זו מתבטאת, בין השאר, במשקל שיש ליתן לרשמיותה של השפה במכלול השיקולים שבעל סמכות צריך להתחשב בהם שעה שהוא מפעיל סמכות שלטונית. מקומה ה"גאומטרי" של השפעה זו הוא במסגרת פרשנותה של הסמכות השלטונית על-פי תכליתה". (ההדגשה לא במקור).

57. בית המשפט הנכבד קבע בפסק דין **עדאלה** כי חובתן של רשויות מקומיות לדאוג לכך שהשילוט העירוני בערים מעורבות יכתב בערבית וערבית, תוך הכרה בזכותה של האוכלוסייה הערבית בישראל לשפה. כדברי הנשיא ברק:

"**התכלית הכללית הראשונה הרלוונטית לענייננו היא זו הנוגעת להגנה על זכותו של אדם לשפתו.** שפתו של אדם היא חלק מאישיותו. היא הכלי שבאמצעותו הוא חושב... היא המכשיר שבאמצעותו הוא יוצר קשר עם זולתו... אכן, השפה ממלאת תפקיד מרכזי בקיום האנושי של הפרט ושל החברה. באמצעות השפה אנו מבטאים את עצמנו, את ייחודנו ואת זהותנו החברתית. **טול מהאדם את שפתו, ונטלת ממנו את עצמו**... השפה מקבלת חשיבות מיוחדת שעה שמדובר בשפתה של קבוצת מיעוט. אכן, השפה משקפת תרבות ומסורת. היא ביטוי לפלורליזם חברתי... מכאן הגישה כי למיעוט עומדת הזכות לחופש הלשון" (שם, פסקאות 16-17) (ההדגשה לא במקור).

58. לפי פסק דין **עדאלה** לעיל, מימוש הזכות לחופש הלשון אינו מצטמצם בהגנה על האוכלוסייה הערבית מפני איסור השימוש בשפתה, אלא מחייב את הרשויות לאפשר לפרטים בה לחיות את חייהם במדינה בשפתם, ולקבל שירותים בשפת האם שלהם, השפה הערבית.

59. כך, בין היתר, בית משפט נכבד זה הכיר לאחרונה בזכותם של תלמידים ערבים להיבחן בבחינות הבגרות בצורה שוויונית בשפה הערבית, וזאת מכוח מעמדה של השפה הערבית: במדינת ישראל:

"דומה כי מוטב יהיה להפיק את הלקחים המתבקשים – בכל הנוגע להיערכות למצבים דומים בעתיד מבעוד מועד כך שמערכי הבחינות בשפה הערבית לא יפלו במאומה מאלה בשפה העברית, תוך מתן מלוא המשקל למעמדה של השפה הערבית במדינת ישראל ולרווחתם של התלמידים שעברית אינה שפת עמם." (בג"ץ 4069/19 **סאלח נ' מנכ"ל משרד החינוך**, פסקה 10 (פורסם בנבו, 18.6.2019)).

60. כמו כן, הנהלת בתי המשפט הקימה מערך תרגומים מקצועי אשר יבטיח אספקת שירותי תרגום לשפה הערבית בבתי המשפט באופן נגיש ומהיר (ר' בג"ץ 792/02 **עדאלה נ' מנהל בתי המשפט** (פורסם בנבו, 26.6.2003)).

61. על כן, לאור מעמדה של השפה הערבית ופסיקת בית המשפט העליון בעניין, חובה על המשיב לספק את שירותיו גם בשפה הערבית, לטובת קהל הפונים הערבי.

החובה המוגברת כלפי האוכלוסייה הפלסטינית בירושלים המזרחית

62. בשנת 1967 כבשה ישראל את ירושלים המזרחית, והחילה על האזור את "המשפט, השיפוט והמינהל של המדינה". הרחבת גבולות העיר והחלת החוק הישראלי במקום נעשו באמצעות תיקוני חקיקה, צווים והכרזות, ולתושבי ירושלים המזרחית ניתן רישיון לישיבת קבע בישראל על פי חוק הכניסה לישראל, התשי"ב-1952. לצד המשפט הישראלי, שהוחל בעקבות הסיפוח, על תושבי ירושלים המזרחית חלות גם הגנות מכוח הוראות משפט זכויות האדם הבינלאומי.

63. כאמור, מדובר באוכלוסייה שאחוז העוני בה מהגבוהים במדינה, הנסמכת על שירותי הרווחה, ובנוסף – רוב תושביה אינם שולטים בשפה העברית. על כן, כאשר מדובר בתושבי ירושלים המזרחית, ישנה חובה מוגברת להנגיש את השירותים של הרשויות לשפה הערבית. כך, למשל, בעקבות עתירה לבג"ץ דאג המוסד לביטוח לאומי לגישה לטפסים ולנהלים החיוניים לעמידה על זכויותיהם בשפתם (ר' בג"ץ 2203/01 אב"י – האגודה הבינלאומית לזכויות הילד נ' המוסד לביטוח לאומי (פורסם בנבו, 1.7.2009)). כמו כן הוא הכיר בזכות תושבי ירושלים המזרחית לתרגום, וכיום הוא מספק להם תרגום מקצועי לשפה הערבית בוועדות הרפואיות בירושלים (בג"ץ 8031/12 המוקד להגנת הפרט נ' מנכ"ל הביטוח הלאומי (פורסם בנבו, 5.6.2014)).

64. מבקר המדינה התייחס אף הוא בדוח הביקורת המיוחד "[פיתוח וחיזוק מעמדה של ירושלים](#)", מיוני 2019, למעמדה המיוחד של השפה הערבית ולחובה המוגברת של משרדי הממשלה השונים להנגיש את שירותיהם לשפה הערבית, ובאופן מיוחד לתושבי ירושלים המזרחית:

"השפה הערבית בעלת מעמד מיוחד במדינה והיא שפתו של המיעוט הגדול בה. חשוב שהשירותים שמציעים משרדי הממשלה באתרי האינטרנט יינתנו גם בשפה זו, בין היתר כדי להבטיח שוויון, כדי לספק שירותים ראויים וכדי להקל את הגישה לרשויות המדינה. כאשר מדובר בתושבי מזרח ירושלים, ששפתם העיקרית ולעיתים היחידה היא ערבית, גוברת החשיבות למתן מכלול השירותים בערבית. לעניין זה יש לציין כי על פי נתוני הממשלה יותר מ-95% מהתלמידים בבתי הספר במזרח העיר אינם שולטים בשפה העברית, ורוב הנשים בגילאי העבודה במזרח ירושלים אינן שותפות בכוח העבודה בישראל ואינן חשופות לחברה הדוברת עברית" (שם, טיפול המדינה במעמדם האזרחי של תושבי מזרח ירושלים, עמ' 25). (ההדגשה לא במקור).

65. לפיכך, לנוכח מעמדם המיוחד של תושבי ירושלים המזרחית, ולנוכח זאת שמרביתם אינם שולטים בשפה העברית, על הרשויות חלה חובה מוגברת להנגיש את שירותיהם לתושבי ירושלים המזרחית בשפה הערבית. בהתאם, אי הנגשה לשונית של השירות לשפה הערבית, משמעה במרבית המקרים חסימת הגישה אליו הלכה למעשה.

הפגיעה בזכויות האדם לכבוד ולשוויון

66. הזכות לכבוד הוכרה זה מכבר כזכות חוקתית לפי סעיפים 2 ו-4 לחוק-יסוד: כבוד האדם וחירותו. מעבר לפן ה"שלילי" של הזכות המעוגן בסעיף 2 לחוק היסוד, לפיו "**אין פוגעים בחייו, בגופו, או בכבודו של אדם באשר הוא אדם**", מטיל סעיף 4 לחוק היסוד חובה פוזיטיבית לשמירה על אותן זכויות וקובע כי "**כל אדם זכאי להגנה על חייו, על גופו ועל כבודו**". במישור היחסים בין האדם לרשות קובע סעיף 11 לחוק היסוד כי "**כל רשות מרשויות השלטון חייבת**

לכבד את הזכויות שלפי חוק יסוד זה". לעניין זה ראו אהרן ברק פרשנות במשפט – פרשנות חוקתית כרך ג', 365 (1994):

"הזכות הפוזיטיבית המרכזית בחוק-יסוד: כבוד האדם וחירותו היא ההגנה על החיים, הגוף והכבוד. חוק-היסוד מבחין בין החובה המוטלת שלא לפגוע בחיים, בגוף או בכבוד, לבין החובה להגן על החיים, הגוף והכבוד... החובה השנייה היא ביטוי לחובת הפעולה המוטלת על הזולת "להגנה" על החיים, הגוף או הכבוד. חובה פוזיטיבית זו מכוונת לכל רשויות השלטון. "כל רשות מרשויות השלטון חייבת לכבד את הזכויות שלפי חוק-יסוד זה".

וראו גם:

"הזכות לכבוד האדם מטילה על רשויות השלטון חובה (שלילית) שלא לפגוע בכבוד האדם, וחובה (חיובית) להגן עליו. הן ההיבט הפסיבי והן ההיבט האקטיבי הם חלקים שונים של השלם, שהוא הזכות לכבוד" (בג"ץ 6427/02 **התנועה לאיכות השלטון בישראל נ' הכנסת**, פ"ד סא(1) 619, פסקה 31 לדברי הנשיא ברק (2006)).

67. מחדלו של המשיב להנגיש את שירותיו לשפה הערבית והטרטור שהוא גורם לאזרח או לתושב כשהוא נמצא בתקופה קשה עקב איבוד הפרנסה שלו, מהווה פגיעה בכבודו. פגיעה זו מתעצמת לאור הפגיעה בזכות לשוויון כשמשווים את רמת השירות ונגישותו לאוכלוסייה היהודית. לפיכך, התוצאה המתבקשת היא כי מוטלת על הרשות החובה לראות את האזרח או התושב כבעל כבוד עצמי ולתת לו שירות באופן ששומר על כבודו.

68. אין צורך להכביר במילים אודות מרכזיותה של הזכות לשוויון בשיטת המשפט הישראלית, ואודות חובותיהן של רשויות המדינה לנהוג בשוויון בכל מהלכיהן. הפסיקה הכירה במעמד החוקתי של הזכות לשוויון ככל שהוא קשור קשר ענייני הדוק לזכות לכבוד, זאת בהתאם ל"מודל הביניים" (ר' עע"ם 343/09 **הבית הפתוח בירושלים לגאווה וסובלנות נ' עיריית ירושלים**, פ"ד סד(2) 1 (2010); בג"ץ 6427/02 **התנועה לאיכות השלטון בישראל נ' הכנסת**, פ"ד סא(1) 619 (2006)).

69. בית המשפט הנכבד אף הדגיש את משמעותה הקשה של אפליה אזרח ערבי, באומרו כי אפליה אזרח המשתייך לקבוצת מיעוט "משדרת עלבון כלפי קבוצת מיעוט המוצאת מן הכלל, מחדדת את השוני בינה לבין האחרים, ומקבעת תחושות של נחיתות חברתית" (בג"ץ 6698/95 **קעדאן נ' מנהל מקרקעי ישראל**, פ"ד נד(1) 258, 280 (2000)). באותה פרשה ציין גם הנשיא ברק, בעמ' 280-281 לפסק הדין, כי:

"קיומה של הפליה נקבע, בין השאר, על-פי האפקט של ההחלטה או של המדיניות ואפקט זה, בענייננו, הוא מפלה".

70. כאמור, עניין **עדאלה** עסק בחובה לשילוט עירוני בערבית יחד עם השפה העברית, וזאת בשל הצורך להבטיח שוויון לאוכלוסייה הערבית בישראל, כחלק בלתי נפרד מהזכות לכבוד. באותו עניין נקבע, כי בכל פעולה מפעולותיה של רשות מינהלית עליה לפעול בשוויון, ולהבטיח כי תושבים לא יופלו או יוגבלו בקבלת השירות אך ורק בשל שפתם. הנשיא ברק פסק בעניין זה:

"התכלית השנייה שיש להביאה בחשבון בענייננו היא הבטחת השוויון. מן המפורסמות הוא כי השוויון הוא מערכי היסוד של המדינה. הוא מונח ביסוד

הקיום החברתי. הוא מעמודי התווך של המשטר הדמוקרטי. הוא "תחילת התחילות" ... פגיעה בשוויון עשויה להוביל להשפלה ולפגיעה בכבוד האדם ... בוודאי כך מקום שההפליה היא בשל דתו או גזעו של אדם. הפליה "גנרית" שכזו ... פוצעת אנושות בכבוד האדם" ... עקרון השוויון חל על כל פעולות השלטון ועל פעולותיו של כל שלטון. ... משמעות הדבר לענייננו היא כי הרשות חייבת להבטיח שימוש שוויוני בשירותיה ... אכן, משעה שלשפה חשיבות רבה לפרט ולהתפתחותו, יש להבטיח כי אפשרויותיו כפרט לא יוגבלו בשל שפתו" (עניין עדאלה, פסקה 9). (ההדגשה לא במקור).

71. מניעת מתן שירות בשפה הערבית על ידי שירות התעסוקה היא אפליה משפילה על רקע קבוצתי. אפליה זו, וכמוה גם אפליה מחמת מין או אפליה מחמת גזע, גורמת להשפלה, ומפירה את הזכות החוקתית לשוויון:

"ביסודה של הפליה כזו עומד ייחוס מעמד נחות למופלה, מעמד שהוא פועל יוצא ממהותו הנחות כביכול. בכך טמונה, כמובן, השפלה עמוקה לקורבן ההפליה [...] חוק היסוד מגן מפני פגיעה בעקרון השוויון כאשר הפגיעה גורמת להשפלה, כלומר לפגיעה בכבוד האדם באשר הוא אדם" (בג"ץ 4541/94 מילר נ' שר הביטחון, פ"ד מט(4) 94, 132-133 (1995)).

הזכות לפרטיות

72. חלק מהפונים לשירות התעסוקה נאלצים להיעזר באחרים בכדי שאלו יתווכו בינם לבין הפקידים. ברגעים הקשים בחייהם, כשהם נזקקים לרשות בשל קשיי הפרנסה והקיום, הם נאלצים לחלוק את מצוקתם עם אנשים זרים כדי לקבל סיוע. תוצאה זו היא משפילה ופוגעת בכבודם, ובנוסף, היא אף פוגעת בפרטיותם.

73. הזכות לפרטיות היא זכות חוקתית המעוגנת בסעיף 7 לחוק יסוד: כבוד האדם וחירותו, וההגנה על הזכות אף מעוגנת בדין הישראלי במסגרת חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: חוק הגנת הפרטיות). יפים לעניינו דבריה של הנשיאה חיות:

"[הזכות לפרטיות] אשר זכתה למעמד חוקתי עם חקיקתו של חוק יסוד: כבוד האדם וחירותו (סעיף 7 לחוק היסוד), ועוד קודם לכן עוגנה בדברי חקיקה ובראשם חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 הוכרה בפסיקה כאחת מן החשובות שבזכויות האדם ... יתרה מכך, לא אחת צוין בפסיקה כי הזכות לפרטיות היא "אחת החירויות המעצבות את אופיו של המשטר בישראל כמשטר דמוקרטי". (רע"א 2558/16 פלונית נ' קצין התגמולים משרד הביטחון, פסקה 39 לפסק דינה של השופטת ד' ברק-ארז (פורסם בנבו, 5.11.2017)) (בג"ץ 2109/20 בן מאיר נ' ראש הממשלה (פורסם בנבו, 2.4.2020)).

74. על המשיב לשמור על הפרטיות של התושבים הערבים שזקוקים לשירותיו, ולהעניק להם שירות מלא ונגיש בשפה הערבית. אי מתן שירות מלא לתושבים, מאלץ אותם בשל קשיי שפה להסתמך על קרובי משפחה או לפנות לארגונים שונים, והדבר פוגע בזכותם לפרטיות, היות שלא קיימת לאותם פונים ברירה אמיתית אלא לשתף פעולה ולחשוף את המידע הקשור אליהם.

הזכות לקיום בכבוד ולביטחון סוציאלי

75. מחדלו של המשיב להנגיש את שירותיו לשפה הערבית פוגע גם בזכותם של התושבים הערבים לביטחון סוציאלי ולקיום בכבוד, ולכך נקדיש את המילים הבאות.

76. בשורה של פסקי דין נקבע כי כבוד האדם במובנו החוקתי מקיף וכולל בתוכו גם זכות לקיום אנושי בכבוד, הן בהיבטיה השליליים של הזכות והן בהיבטיה החיוביים :

"אכן, התפרשותו של כבוד האדם על הזכות למינימום של קיום אנושי בכבוד היא כיום מובנת ועמדה זו כבר קנתה לה שביתה בפסיקתנו ... **הזכות למינימום של קיום אנושי בכבוד מצויה בליבו ובגרעינו של כבוד האדם**. ... מינימום של קיום בכבוד הוא תנאי לא רק לשמירה ולהגנה על הכבוד האנושי, אלא גם למיצוי יתר זכויות האדם. ... אין לראות בזכות למינימום של קיום אנושי בכבוד זכות הנגזרת מן הזכות לכבוד האדם, אלא יש לראות בה זכות המהווה ביטוי ממשי של כבוד האדם" (בג"ץ 10662/04 **חסן נ' המוסד לביטוח לאומי**, פ"ד סה(1) 782, פסקאות 34-36 לפסק דינה של הנשיאה ביניש (2012)) (ההדגשה לא במקור).

וכן :

"אכן בפסיקה ענפה ומקיפה גזר בית המשפט העליון מזכות האדם של כבוד האדם מספר ניכר של זכויות-בת, ובהן הזכות להגנה על אישיותו של האדם, **הזכות להגנה עליו מפני השפלה וביזוי... הזכות לביטחון סוציאלי... הזכות לשוויון, הזכות לחופש הביטוי... והזכות לקיום בסיסי בכבוד**. כל הזכויות האלה הן זכויות-בת או זכויות-נכדה הנגזרות מכבוד האדם. [...] הן משקפות כל אחת מזווית הראייה שלה, את אנושיותו של האדם. **כל זכויות הבת וזכויות הנכדה הוכרו כחלק בלתי נפרד מהזכות לכבוד האדם**. אין הן זכויות משתמעות אלא זכויות מפורשות ששמן כשם אמון – "כבוד האדם" (אהרן ברק **כבוד האדם הזכות החוקתית ובנותיה** כרך א 324-325 (2014)). (ההדגשה לא במקור).

77. מחסום השפה מקשה על דורשי העבודה דוברי הערבית להיות בקשר עם שירות התעסוקה, ובמקרים רבים, הלכה למעשה, מונע מהם את היכולת לקבל שירות. מדובר בשירות חיוני ביותר, לו הפונים זקוקים הן לצורך חזרתם לשוק העבודה והן לצורך שמירה על קיום אנושי בכבוד בתקופה זו.

78. בשל כך ששירות התעסוקה הוא הגורם המדווח למוסד לביטוח לאומי אודות פונים הזכאים לדמי אבטלה או דמי הבטחת הכנסה, יש לו תפקיד מרכזי ומכריע בהבטחת הזכות לביטחון סוציאלי ולקיום בכבוד. תקשורת לקויה בין שירות התעסוקה לבין אלו הפונים אליו, עלולה להביא לשלילת הזכאות לקצבאות הקיום הבסיסיות של הפונים. בהתאם לכל האמור לעיל, מתבקש בית המשפט הנכבד להוציא צו על תנאי כמבוקש בראשית העתירה ולאחר קבלת תשובת המשיב להפכו למוחלט.

25 בפברואר, 2021

עביר ג'ובראן זכוור, עו"ד

ב"כ העותרים