האגודה לזכויות האזרח בישראל
جمعية حقوق المواطن في اسرائيل

31.1.2019

לכבוד
פרופ' שלמה מור יוסף
מנכ"ל רשות האוכלוסין וההגירה
בפקס': 02-6294860

שלום רב,

הנדון: **הנגשתם לערבית של אפליקציית my visit והטפסים המקוונים לזימון תורים למחלקות האשרות ולתשלום עבור דרכונים ותעודות מעבר**

אנו פונים אליך בבקשה להנגשתם המלאה לערבית של השירותים המקוונים שמעניקה רשות האוכלוסין וההגירה לציבור, ובפרט אפליקציית my visit וטפסי הזימון המקוונים למחלקות האשרות ולתשלום המקוון עבור הוצאת דרכונים ותעודות מעבר. האפליקציה, שנועדה לאפשר לאזרחים ולתושבי קבע הנזקקים לשירותי רשות האוכלוסין וההגירה להזמין תור מקוון ללשכותיה לקבלת תיעוד ביומטרי, מתורגמת באופן חלקי בלבד; ואילו הטופס המקוון לקביעת תור למחלקות האשרות המופיע באתר הרשות, ואשר מכוון למי שאינו אזרח או תושב קבע, כמו גם טופס התשלום, אינם מתורגמים כלל. בכך מסוכלת יכולתם של דוברי ערבית רבים, ובמיוחד של תושבי ירושלים המזרחית, לעשות שימוש בשירותי הרשות הניתנים ברשת, תוך פגיעה בזכויותיהם החוקתיות לשוויון ולכבוד ובסתירה לחובת הרשות לספק שירותים לאוכלוסייה הערבית בשפתה, כמפורט להלן:

א. תרגומם לערבית של שירותי הרשות

1. אפליקציית my visit מאפשרת קביעת תורים מראש ברשת למוסדות ממשלתיים ואחרים, ובהם רשות האוכלוסין וההגירה. השימוש באפליקציה אצל האחרונה מיועד לתושבי קבע ולאזרחים בלבד, ונועד להקל על העומס הקשה הקיים בלשכות הרשות, ולאפשר לנזקקים לשירותיה לתכנן את זמנם, בלי לכלות עתותיהם בתורים אינסופיים המאפיינים רבות מלשכות הרשות, ובפרט את הלשכה בירושלים המזרחית.

2. האפליקציה מציעה, בין היתר, שירות מקוון לקביעת תורים בלשכות הרשות לתיעוד ביומטרי, לרבות שינויים בפרטי המרשם ותעודת הזהות. אלא שאליה וקוץ בה. השימוש ב-my visit, אשר אמור להיות ידידותי ויעיל, מפסיק להיות כזה כשמדובר באוכלוסיה דוברת ערבית. אף שחלקים מממנה תורגמו לערבית, לרבות דף הבית, מלאכת התרגום לא הושלמה, ולמעשה, על מנת להשתמש בה, נדרשים הפונים לדעת גם עברית. כך, למשל, בשלב ראשון נדרש התושב ללחוץ על הרשות המבוקשת, אולם שמות הרשויות עצמן מופיע בעברית בלבד. בשלב השני, של בחירת השירות, מופיעה הכותרת "מה תרצו לעשות" בערבית, אלא שהתשובות מופיעות בעברית, כמו

גם שמות הלשכות בהן מתבקש השירות וכתובותיהן (למעט תרגום סמלי לערבית של המילים קלנדיה ומזרח ירושלים).

3. בעוד my visit תורגמה חלקית ובאופן לא מספק לערבית, הדף באתר הרשות באמצעותו יכולים מי שאינם בעלי מעמד קבע לקבוע תור במחלקת האשרות לא תורגם כלל. מאחר שרק לאחר מילוי הפרטים בטופס המקוון מתקשר לפונה נציג הרשות וקובע לו תור, מילוי הטופס הוא תנאי הכרחי בהליך קבלת רישיון ישיבה וחידושו.

טופס קביעת התור המקוון מופיע כאן.

4. אף הטופס המקוון לתשלום הנדרש להוצאת דרכונים ותעודות מעבר מופיע בעברית בלבד, זאת למרות שהתשלום ברשת עבור שירות זה נמוך יותר מהתשלום הנגבה בלשכות הרשות.

טופס התשלום המקוון מופיע כאן.

5. העדר תרגום מלא של היישומון והטפסים המקוונים המדוברים לערבית יוצרים סיטואציה אבסורדית, שמונעת מרבבות בני אדם את היתרונות שבקבלת שירותים מקוונים, וסותרת את חובת הרשות לספק שירות מלא ושוויוני לאוכלוסייה הערבית בישראל בשפתה (ראו למשל בג"ץ 4112/99 **עדאלה המרכז המשפטי לזכויות המיעוט הערבי בישראל ואח' נ' עיריית תל-אביב-**יפו, פ"ד נו(5) 393(2002) (להלן: "**עניין עדאלה**"); בג"ץ 8031/12 **המוקד להגנת הפרט נ' מנכ"ל הביטוח הלאומי** (פורסם בנבו, 5.6.2014)).

6. העדר התרגום אף מסב פגיעה קשה במיוחד לאלפי פלסטינים החיים כיום בישראל לצד בני ובנות זוגם, אך בשל חוק האזרחות והכניסה לישראל (הוראת שעה), התשס"ג-2003, הם אינם יכולים לשדרג את מעמדם במסגרת ההליך לאיחוד משפחות. על מנת לחדש את היתר השהייה שבידם, היתר מת"ק או רשיון ארעי, חייבים הם ובני זוגם לקבוע תור בלשכות הרשות. בלית ברירה ובשל אי הנגשת השירות, הם נאלצים להסתייע בשכנים, מכרים וארגונים שונים, סיוע שלא תמיד זמין במועד הדרוש.

7. המצב חמור במיוחד כשמדובר בתושבי ירושלים המזרחית, שחלקם אינו שולט בעברית. הן בשל כך שמפאת העומס הכבד המאפיין את הלשכה בוואדי ג'וז ההמתנה לתור בה אורכת חודשים ארוכים (אמנם בעקבות בג"ץ 1326/17 **אבו עודה נ' רשות האוכלוסין וההגירה** ניתנים תעודות מעבר ושירותי מרשם בסיסיים ומוגבלים לחלק מתושבי ירושלים המזרחית בכלל הלשכות, אולם העומס על לשכה זו עודנו עצום); הן בשל ההשפלה והטרטור העז הכרוכים בניסיון לקבל שירות בלשכה זו ללא זימון תור, שכאמור מהווה משימה כמעט בלתי אפשרית (ניר חסון, **הסבל בתור ללשכת האוכלוסין היחידה במזרח ירושלים גורם לתסיסה בקרב התושבים**, "הארץ", 8.3.2018), ובעיקר בשל ההשלכות הקשות שעשויות להיות לאבדן תעודת זהות, היתר שהייה או אי חידושו למי שאינו אזרח ישראל.

8. חובת הרשות לספק שירותים לפלסטינים תושבי ישראל בשפה הערבית והגנה על זכותו של אדם לשפתו נידונו ארוכות בפסיקת בית המשפט העליון והוכרעו זה מכבר. רשות האוכלוסין וההגירה, ככל רשות ציבורית אחרת, חייבת להבטיח שימוש שוויוני בשירותיה, ולהנגישם במלואם לשפה הערבית. חדלונה מלעשות כן פוגעת אנושות בזכותם לשוויון ולכבוד של רבבות דוברי ערבית, ומחבלת ביכולתם ליהנות באורח שוויוני משירותי הרשות. חובת הרשות להנגיש את שירותיה לאוכלוסיה זו נובעת הן מעקרונות המשפט הציבורי והן מחוק איסור הפליה במוצרים, בשירותים ובכניסה למקומות ציבוריים, התשס"א-2000, אשר תחולתו אינה מוגבלת לגופים פרטיים.

9. חובת ההנגשה לערבית של שירותי הרשות נובעת אף מהיותה שפה רשמית במדינה, שפה שניחנה ב"מעמד נעלה במיוחד", אשר יש לייחס לו את מלוא המשקל בעת הפעלת סמכויות שלטוניות (עניין **עדאלה**, פסקה 13). רשות האוכלוסין וההגירה, ככל רשות שלטונית, אינה רשאית להתעלם מכך.

ב. הנגשת השירותים באמצעות מענה טלפוני זמין

10. במקביל לתרגום מלא לערבית של הטפסים והאפליקציה האמורים, נבקש עוד שתדאגו לספק מענה לקביעת תורים מראש ללשכות הרשות גם עבור אוכלוסיות מוחלשות, אשר אין ברשותן מחשב או טלפון חכם, ועבור האוכלוסייה המזדקנת אשר לא רכשה מיומנויות טכנולוגיות הולמות. בטרם שליחת מכתבנו זה, ניסינו במהלך החודשים דצמבר 2018 וינואר 2019, במספר הזדמנויות שונות, לקבוע תור ללשכות הרשות באמצעות המוקד הטלפוני הארצי של רשות האוכלוסין וההגירה. פעם אחר פעם המתנו על הקו זמן ממושך, לעתים קרוב לשעה, ללא כל מענה. כך הדבר גם כשמנסים להתקשר ישירות ללשכת הרשות בוואדי ג'וז.

לאור כל האמור לעיל נבקשכם לתרגם לערבית את טופס זימון התורים המקוון ואת טופס התשלום, להשלים את תרגומה לערבית של אפליקציית my visit ולספק תחליף נאות לשירותים המקוונים עבור אוכלוסיות מוחלשות ומבוגרות.

נודה להתייחסותכם המהירה.

בכבוד רב ובברכה,

טל חסין, עו"ד

העתק: גב' חגית וייס, מנהלת לשכת ואדי ג'וז, רשות האוכלוסין וההגירה, בפקס' ובמייל