

1 באוגוסט, 2019

לכבוד
מר משה בקר
מנהל לשכת התעסוקה
סניף ואדי אלג'וז
ירושלים המזרחית

באמצעות דוא"ל: moshebek@ies.gov.il

שלום רב,

הנדון: סיוע לפונים בשימוש ובהפעלת מכונות ההתייצבות האוטומטיות "ההתייצבומט" מחוץ

ללשכת שירות התעסוקה בוואדי אלג'וז

1. הריני לפנות אליך בשם ארגון העובדים מען והאגודה לזכויות האזרח בישראל, בבקשה להציב נציג של לשכת התעסוקה באזור מכונות ההתייצבות האוטומטיות "ההתייצבומט" (להלן: **אזור המכונות**) המוצבות מחוץ ללשכת התעסוקה בוואדי אלג'וז. עוד נבקש לפרסם ברבים את מספר הטלפון של הלשכה, באמצעותו יוכלו הפונים לדווח על עיכובים או בעיות בהליך כניסתם ללשכה. הקשיים והתקלות הרבים שבהם נתקלים דורשי העבודה הנזקקים לשירותי הלשכה, מהווים פגיעה אנושה בכבודם וברווחתם, ועשויים אף לחבל בזכויותם לקצבאות הבטחת הכנסה, כמפורט להלן:
2. בעקבות בג"ץ 176/12 **אלבטש נ' מנהל אגף בכיר ברשות האוכלוסין**, וכדי להקל על העומס הרב, הצפיפות ותנאי ההמתנה הקשים, מהם סובלים באופן יום יומי באי לשכת רשות האוכלוסין וההגירה ולשכת שירות התעסוקה בוואדי אלג'וז בירושלים המזרחית שחולקות את אותו מבנה (להלן: **המבנה המשותף**), הוצאו מכונות ההתייצבומט של לשכת התעסוקה אל מחוץ לבניין.
3. המכונות כיום הן תחליף לחתימה בלשכה, ואמורות לחסוך זמן הן לפקידים והן לפונים. במידה ונמצאה עבודה עבור הפונה הוא מופנה על ידי המכונה לפגישה אצל פקיד בלשכה (בדרך כלל המכונה מנפיקה פלט עם תמונה של פקיד). אחרת הפונה פטור מהתייצבות פיזית אצל פקיד (בדרך כלל המכונה מנפיקה פלט עם תמונה של בית), והתייצבות באמצעות המכונה מאפשרת לו להמשיך לקבל את הזכויות שלו מהמוסד לביטוח לאומי, לרבות קצבאות הקיום.
4. מכונות ההתייצבות ממוקמות ליד החניון החיצוני של לשכת התעסוקה, באזור המנותק לחלוטין מהלשכה עצמה. באזור זה מוצבות היום ארבע מכונות התייצבות אוטומטיות ומכונה להנפקת מידע.
5. בהעדר נציגות מטעם לשכת התעסוקה בסמוך למכונות ההתייצבות נאלצים הפונים להסתדר בעצמם ולהתגבר על כל מכשול או קושי שהם נתקלים בו בהליך החתימה באמצעות המכונות, כמו למשל: קושי להתמודד עם טכנולוגיה או קשיי קריאה או קשיים במעקב אחרי הוראות

ההפעלה של המכונה. כמו כן, אין לפונים אפשרות לדווח באופן ישיר ובזמן אמת אודות תקלה במכונה, או חוסר בנייר להדפסת פלט, אשר הצגתו בפני המאבטחים בכניסה לבניין היא תנאי הכרחי לכניסתם ללשכה עצמה ולפגישה עם פקיד בלשכה, במידה והמכונה הודיעה על כך לפונה.

6. אם לא די בכך, כשאנשי האבטחה מונעים באופן גורף כניסת פונים לבניין בו ממוקמת לשכת שירות התעסוקה, הפונים אינם יכולים לפנות ישירות אל נציג של לשכת התעסוקה כדי לדווח על כך ולבקש את התערבותו לצורך כניסתו ללשכה.

7. בשל מחדלה של לשכת התעסוקה לסייע לנזקקים לשירותיה, כבר שנים ארוכות תלויים הפונים אליה בעזרתם של נציגי ארגון העובדים מען או בחסדיהם של פונים אחרים לצורך תפעול המכונות והוכחת התייצבותם בלשכה, ודיווח על תקלות. במצבים כאלה פונים אליך עובדי מען באמצעות הודעות אישיות לטלפון הנייד ומבקשים את התערבותך הישירה. לשבחך ייאמר, שבדרך כלל די בכך כדי לפתור את הבעיות. להלן כמה דוגמאות מני רבות:

8. לפי תיעוד שערך ארגון העובדים מען, ביום 3.7.2019 לא היה נייר באחת המכונות, דבר שמנע מהפונים להשתמש בה. בכניסה למבנה המשותף שרר תור ארוך, שכלל גם את הפונים ללשכת האוכלוסין וההגירה. מסיבה לא ברורה, המאבטחים לא איפשרו כניסה רציפה ללשכת התעסוקה ובחלק מהמקרים אף חסמו לחלוטין את כניסת הפונים. בשל כך פנה אליך מר ארז וגנר, מנהל מען בירושלים, במספר הודעות אישיות לנייד וביקש את התערבותך בתיקון מכונת ההתייצבות המקולקלת והכנסת הפונים אל הלשכה.

9. מר וגנר מסר עוד, כי באותו יום הגיעו למקום פונים חדשים ללשכת התעסוקה, אשר סברו שעליהם להיכנס ללשכה עצמה. לאחר המתנה ארוכה לכניסה לבידוק הביטחוני, בחום כבד, סירבו המאבטחים להכניסם ללשכה בטענה שאין להם פלט ממכונת ההתייצבות. רק לאחר התערבותו של מר וגנר הסכים אחד המאבטחים להכניסם, וזאת בתנאי שיציגו תלושי שכר, דרישה שאיננה כלל בתחום סמכותם של המאבטחים והיא אף פוגעת בפרטיותם של הפונים.

10. ביום 10.6.2019 דיווח לך נציג ארגון העובדים מען, מר וגנר, באמצעות הודעה אישית לנייד, כי מכונת ההתייצבות הימנית ליד הברזיה לא מנפיקה נייר, דבר שהגדיל לשווא את תור הפונים בחוץ שחיכו להתייצב באמצעות המכונות שכן מנפיקות נייר. עוד הוא דיווח לך כי המכונה שמספקת מידע אינה בשימוש. לאחר למעלה מ-45 דקות של המתנה, המכונה הימנית חזרה לעבוד ופלטה מאות אישורים של פונים שהתייצבו בבוקר. לאחר שהמכונה התאפסה, הפונים חזרו להשתמש בה והתור שהצטבר התחיל להתדלדל.

11. שלושת נציגי ארגון מען דיווחו לח"מ כי באותו יום הם עזרו לפונים שונים באיזור מכונות ההתייצבות. חלק מהפונים לא הצליחו להיקלט בשל היעדרותם בתקופת הרמדאן והחג. מר וגנר פנה אליך בהודעה אישית וביקש לעדכן את המכונות ולקלוט את הפונים. נציגי ארגון מען הנחו את הפונים שלא נקלטו באמצעות המכונה להיכנס אל הלשכה עצמה כדי להירשם ולהוכיח התייצבות. אילו לא עזרת נציגי ארגון מען חלק מהפונים, שהיו חסרי האונים, לא היו יודעים מה עליהם לעשות, והיו מסתכנים בשלילת הקצבאות שלהם.

12. חשוב להדגיש, כי לשכת התעסוקה בירושלים המזרחית היא "הלשכה היחידה בארץ בה מוצבים מכשירי "התייצבומט" מחוץ ללשכה." (סעיף 14 לתשובת המשיבים לבקשה לפרטים נוספים מיום 29.5.2019 בבג"ץ 1326/17 אבו עודה נ' מנהל אגף לשכות רשות האוכלוסין

וההגירה). כאמור, הוצאת המכונות אל מחוץ ללשכה והצבתן ברחוב הייתה אמור לפתור את בעיית העומס בכניסה ללשכה, ולא לפגוע בטיב ובאיכות השירות הניתן בה לתושבי ירושלים המזרחית. בשל העדר נציגות של הלשכה במקום, הפכה פעולה פשוטה של הפעלת מכונה וקבלת פלט ממנה לפעולה מתישה, משפילה, מלחיצה ואף גוזלת זמן.

13. ונזכיר, כי ההתייצבות בלשכת התעסוקה היא תנאי הכרחי לקבלת קצבאות הקיום של הפונים מהמוסד לביטוח לאומי. כל שיבוש בהליך ההתייצבות, בין אם על ידי אי קליטה בצורה תקינה במכונת ההתייצבות; ובין אם בשל אי התייצבות פיזית בלשכה עצמה בשל סירוב המאבטחים מסיבה כזאת או אחרת להכניסם, מסכנת את הפונים בשלילת קצבאות הקיום שלהם.

14. הפקרת הפונים של לשכת התעסוקה באזור המכונות, ללא נציג שניתן לפנות אליו ישירות לקבלת עזרה בסיסית בהפעלת המכונה או כדי לדווח לו על תקלות, וחסימת דרכם של הפונים ללשכה עצמה, היא פגיעה עמוקה וקשה בזכות הפונים לכבוד ולקיום בכבוד.

15. אין צורך להכביר מילים אודות חובותיה של לשכת התעסוקה בוואדי אלג'וז כרשות מינהלית לספק לפונים אליה שירותים חיוניים בצורה הוגנת, סבירה, מכבדת ושוויונית. לשכת התעסוקה חותרת תחת חובותיה כרשות מינהלית כאשר היא מפקירה את הנזקקים לשירותיה, תוך השפלתם. שירות בלתי מספק אף עשוי לגרום לפונים לוותר על השירות החיוני וכתוצאה מכך גם על קצבאות הקיום שבהן הם תלויים למחייתם.

16. יודגש, כי **מבדיקה שלנו עולה כי בלשכת התעסוקה במערב העיר המצב שונה לחלוטין**. מכונות ההתייצבות האוטומטיות נמצאות בתוך הלשכה, ולידם יש פקידה שמסייעת לפונים המתקשים להפעיל את המכונה או פונים חדשים של הלשכה, והיא אף מוודאת שהפונים מגיעים אל הפקיד הרלוונטי בלשכה. העדר נציגות של הלשכה ואי מתן סיוע חיוני באזור המכונות שמחוץ ללשכת התעסוקה בירושלים המזרחית אינו רק מחדל בקיום חובותיה של הלשכה כרשות מינהלית, אלא הוא מהווה אפליה על רקע קבוצתי, הפוגעת בזכות לשוויון ובזכות לכבוד.

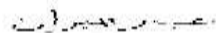
17. לאור האמור לעיל נבקשך לדאוג בהקדם האפשרי:

א. להציב נציג של לשכת התעסוקה באופן קבוע באזור מכונות ההתייצבות האוטומטיות שמחוץ ללשכה;

ב. לפרסם מספר הטלפון של הלשכה באמצעותו יוכלו הפונים לדווח על כל בעיה עם המאבטחים, שיכולים לעכב או למנוע את כניסתם ללשכה מסיבה כזו או אחרת;

ג. להנחות את המאבטחים לאפשר לפונים אל לשכת התעסוקה להיכנס אל הלשכה עצמה ללא צורך בהצגת פלט ממכונת ההתייצבות או דרישות להצגת הוכחות למיניהן, וללא כל עיכוב.

בכבוד רב,



עביר ג'ובראן דפוור, עו"ד
מנהלת היחידה לזכויות האדם בשטחים הכבושים
האגודה לזכויות האזרח בישראל

העתק: מר רמי גראור, מנכ"ל שירות התעסוקה