



25.11.2018

לכבוד,
מר רמי גראור
מנכ"ל שירות התעסוקה הישראלי
בפקס: 02-6326654

שלום רב,

הנדון: הנגשת שירותים וטפסים של שירות התעסוקה בלשכות ובאתר לאזרחים הערבים

אבקש לברכך על כניסתך לתפקיד, ולאחל לך הצלחה רבה בניהול שירות התעסוקה, שאת פעילותו אנו מוקירים. בשנת 2012 אף זכתה האגודה לזכויות האזרח בישראל בתעודת יקירת שירות התעסוקה בגין תמיכתה הבלתי מסויגת בזכויות דורשי העבודה בישראל וסיוע לשירות התעסוקה למימוש מטרה זו.

על רקע דברים אלה אני פונה אליך על מנת להפנות את תשומת ליבך ולבקש תיקון בנוגע להנגשת כלל השירותים עליהם אמון שירות התעסוקה, המסופקים לאזרחים הן דרך הלשכות והן באתר השירות, בשפה הערבית.

מכתבי זה בא על רקע פניות שהגיעו אלינו לאחרונה, וכן בדיקה עצמאית שערכנו, שמהם עולה כי שירותים בסיסיים וחיוניים המסופקים לאזרחים ע"י שירות התעסוקה אינם זמינים ונגישים בשפה הערבית, דבר המסרבל עד מאוד את תהליך קבלת השירותים ע"י האזרחים הערבים, פוגע בזכותם לשוויון, ומקשה עליהם לממש את זכויותיהם הבסיסיות. אעמוד להלן על הדברים בפירוט:

1. שירות התעסוקה הישראלי הינו תאגיד סטטוטורי, שהוקם מכוח חוק שירות התעסוקה התשי"ט – 1959. השירות מטפל בכ-400,000 דורשי עבודה מדי שנה, באמצעות 71 לשכות התעסוקה הפרוסות ברחבי הארץ, ביניהן 14 הלשכות הממוקמות ביישובים ערביים.
2. לפי הנתונים הקיימים באתר שירות התעסוקה, רק בחודש אוקטובר 2018, הצטרפו 24,194 אזרחים חדשים לקבוצת דורשי העבודה, מהם יותר מ-4,000 אזרחים ערבים.
3. מגלישה באתר האינטרנט של שירות התעסוקה, וכן מביקור בלשכות התעסוקה השונות, ובפרט אלה הממוקמות ביישובים ערבים, ניתן להתרשם כי חלק מהמידע והשירותים הזמינים באתר ובלשכות אכן קיים ונגיש בשפה הערבית. כך למשל, דף הבית של אתר שירות התעסוקה, וחלק מהמידע הכללי הקיים באתר, זמינים בערבית. כמו כן, בחלק מהלשכות שנבדקו נצפו פקידים ערבים שהעסקתם והימצאותם בלשכות חיונית לחלק לא מבוטל ממבקשי השירות הערבים, אשר צריכים הסבר וליווי בשפת אימם וזכאים לכך, כמובן.



4. יחד עם זאת, בדיקה מעמיקה הן של האתר והן של הלשכות מעלה תמונה מורכבת יותר. בין היתר, התגלה כי כל הטפסים הזמינים והנגישים באתר שירות התעסוקה וכן בלשכות, שהאזרחים נדרשים למלא לצורך קבלת שירותים בסיסיים, כגון קצבאות אבטלה והבטחת הכנסה, זמינים אך ורק בשפה העברית. ראה לדוגמה רשימת הטפסים הזמינים באתר שירות התעסוקה (אליה מגיעים הן דרך דף השירות בעברית, הן דרך הדף בערבית).
5. נוסף על כך, ממידע שהגיע אלינו מפונים עולה, כי כל הדיונים המתקיימים בעניין דורשי שירות (כגון ישיבות של וועדות כושר או דיונים בעררים על החלטות וועדות כושר) בלשכות השונות, גם כאלה הממוקמות ביישובים ערביים, מתקיימים בשפה העברית בלבד. בשל כך, גם הפרוטוקולים וההחלטות של הוועדות השונות מתועדים בכתב בשפה העברית בלבד.
6. להעדר שירות ונגישות בשפה הערבית השלכות חמורות על האוכלוסייה הערבית אשר פוקדת את לשכות שירותי התעסוקה בכל האזורים והיישובים, ובפרט ביישובים הערבים. רבים מהאזרחים הערבים שפונים ללשכות או גולשים באתר ונדרשים למידע ולטפסים אינם מכירים את השפה העברית כלל או באופן חלקי; חלקם מדבר את השפה העברית אך אינו קורא וכותב אותה. העדר טפסים בערבית והעדר אפשרות להשתמש בשפה הערבית במפגש עם גורמים שונים בלשכות, פוגעים בזכות הגישה של ערבים לשירותים הניתנים על ידי לשכות אלה ולהליכים המתנהלים בשירות התעסוקה.
7. האזרחים הערבים, במיוחד אזרחים מבוגרים או צעירים מאוד, שאינם בקיאים בשפה העברית ואינם שולטים בה בדיבור, ובטח ובטח שלא בקריאה ובכתיבה, יתקשו מאוד לדרוש ולממש את זכויותיהם באופן עצמאי דרך שירות התעסוקה. מציאות זו מטילה נטל בלתי סביר ובלתי מוצדק על דורשי השירות הערבים. הם יצטרכו, לעיתים תכופות, לסיוע של בן משפחה או איש מקצוע כגון עו"ד על מנת להבין ולמלא טפסים חיוניים, שהאזרח היהודי יכול למלא אותם בכוחות עצמו, ובזמן קצר יותר.
8. משמעות הדברים כי דורש השירות הערבי מופלה לרעה לעומת דורש השירות היהודי להלכה ולמעשה – הן בתחושה הקשה הנלווית למציאות זו והן בעומק האפליה בפועל, שממנה הוא סובל בכל תחומי החיים.
9. כידוע, השפה הערבית הינה שפה רשמית במדינת ישראל, ורשויות המדינה או כל גוף הפועל מטעמן מחויבים לכבדה ולאפשר את השימוש בה בהתנהלותם מול האזרחים הערבים. בתי המשפט בישראל הדגישו בפסקי דין רבים את מעמדה הייחודי של השפה הערבית כשפתו של מיעוט ילידי בארץ, ואת חובתו של השלטון לספק לו שירות בשפה זו (בג"ץ 4112/99 **עדאלה המרכז המשפטי לזכויות המיעוט הערבי בישראל ואח' נ' עיריית תל-אביב-יפו**, פ"ד נו(5) 393 (2002); ע"א 4926/08 **נאסף נ' הרשות הממשלתית למים ולביוב** (פורסם בנוב, 10.2013)). כך בכלל, וכך בפרט ביחס לתרגום טפסים. בעקבות עתירות שהוגשו נגד המוסד לביטוח לאומי תורגמו הטפסים שם, ובהמשך לכך גם משרד הפנים החל בתהליך תרגום טפסיו (בג"ץ 8031/12



המוקד להגנת הפרט נ' מנכ"ל הביטוח הלאומי (פורסם בנבו, 5.6.2014); בג"ץ 2203/01 אב"י - האגודה הבינלאומית לזכויות הילד נ' המוסד לביטוח לאומי (פורסם בנבו, 7.1.2009).

10. לסיכום, זמינות שירותים וטפסים בשפה הערבית היא היבט קריטי בהגנה על זכותם של האזרחים הערבים לשוויון בכלל ולהנאה שווה מן השירותים שנותנת כל רשות ורשות בפרט. הקפדה על טפסים ושירותים בערבית מונעת סרבול הליכים, הארכתם יתר על המידה ובזבוז זמן ומשאבי כוח אדם יקרים למערכת ולאנשים הנזקקים לשירות. שירות מלא בשפה הערבית מסייע ברכישת בקיאות והבנה, הנדרשים לשם הכנה מראש של כלל הטפסים הנדרשים לכל הליך והליך ומקטין את הסיכוי למילוי מוטעה של הטפסים.

11. לאור כל האמור לעיל, נודה למעורבותך הדחופה למען הנגשת כל טפסי ושירותי שרות התעסוקה עבור האזרחים הערבים, כפי שפורט לעיל.

בכבוד רב,

רגד ג'ראיסי, עו"ד

העתקים :

מר חיים כץ, שר העבודה והרווחה, בפקס : 02-5085555