



מדינת ישראל



חטיבת שירות לקוחות
יחידת פניות הציבור
ירושלים, ט"ז בסיון תשע"ה
3 ביוני 2015

פניה מספר 2015/636

לכבוד
עריד באנה שגרי בזארנה
חקליניקה לזכויות אדם בינלאומיות
האוניברסיטה העברית
באמצעות פקס מספר: 02-5882544

שלום רב,

הנדון: הנגשת חליפי החוצאה לפועל לדוברי השפה הערבית

מכתבך מיום 10.5.2015

כפי שצינו במכתבנו הקודמים אליכם, רשות האכיפה והגבייה [להלן: "הרשות"] פועלת ומקדמת את הנגשת ופישוט השירות ללקוחותיה. במסגרת זו עומדת בפנינו גם המשימה של הנגשת השירות לשפה הערבית בכלל ערוצי הקשר של הרשות עם לקוחותיה ולא רק עבור חלקויות במזרח ירושלים שכן כידוע דוברי השפה הערבית מצויים לא רק באזור ירושלים אלא גם במקומות נוספים במדינת ישראל ומשכך אנו מחויבים גם להם. במנגח קונקרטי לפנינוכם וכחמשך להתכתבויות בינינו בנושא שבנדון נשמח לעדכנכם בהתקדמותנו בהנגשת השירות לדוברי השפה הערבית:

1. תרגום חמסמכים הנשלחים על ידנו ללקוחות הרשות – במכתביכם הקודמים אלינו הדגשתם את החשיבות שבתרגום האזהרות הנשלחות לחיילי החוצאה לפועל, מתוך הבנה כי השלב הראשון של הזנהלות תיקי החוצאה לפועל – שלב פתיחת התיק ושליחת האזהרה לחייל הוא השלב המחזתי ביותר וכדאי ששלב זה יהיה ברור וטיב גם ללקוחות שאינם דוברי השפה העברית. משכך פעלנו בחודשים האחרונים לתרגום האזהרה לשפה הערבית ומזה מספר שבועות האזהרות בכלל תיקי החוצאה לפועל, מתורגמות לשפה הערבית ושלחות לכלל לקוחות הרשות. אציין כי בתיקים מסוג תובענות על סכום קצוב נשלחות האזהרות על פי החוק באמצעות באי כח חזוכים ועל כן, בהקשר זה הדבר מצריך היערכות נוספת מצדנו. בכוונתנו לדרוש מעורכי הדין לצרף האזהרה המתורגמת ונדרש מאתנו תיאום מול לשכת עורכי הדין והיערכות לכך.



מדינת ישראל



רשות האיסוף והגבייה

2. תרגום טפסי ההגשה לשפה הערבית – אכן במכתבנו הקודם אליכם עדכנו כי טפסי ההגשה יתורגמו עד סוף שנת 2014 כך שכל טופס יהיה דו לשוני ועל ידי כך יונגשו לדוברי השפה הערבית. במסגרת זו יצרנו התקשרות עם חברת תרגום על מנת שתבצע עבורנו את תרגום טפסי ההגשה. אבהיר כי כל טפסי ההגשה עברו לקראת עליית מערכת כלים שלובים שינוי שמטרתו להתאימם למערכת המחשוב החדשה. מאחר וקיבלנו הערות דבות ביחס לטפסים שעיקרם כי מילוי הטפסים מורכב מאוד וכי נדרש תהליך שיפשט את הטפסים לרבות הצורך בדברי הסבר ביחס לחלקים המורכבים, הוחלט להקים צוות חשיבה ברשות שמטרתו לגבש מחדש את טפסי ההגשה. לצד האמור, ומשום שטפסי ההגשה יעברו שינוי, עצרנו את תהליך התרגום אך מיד עם סיום עבודת הצוות לחבנית מהודשת ופשוטה של הטפסים ולקראת סוף שנה זו יתורגמו כלל טפסי ההגשה בחוצאה לפועל לשפה הערבית. טפסי ההגשה המתורגמים לשפה הערבית יונגשו גם באתר האינטרנט של הרשות.
3. נותני שירות דוברי השפה הערבית בלשכת ההוצאה לפועל בירושלים – לנוכח פנייתכם, תחליט מנהל הרשות, להקצות ללשכת ההוצאה לפועל בירושלים נותן שירות דובר השפה הערבית על מנת שיסייע, ככל שידרש, לבאי הלשכה הזקוקים לתרגום לשפה הערבית. אנו נפעל בשבועות הקרובים לאיוש המשרה. נציין כי החלטת מנהל הרשות הינה לפני משורת הדין משום שמבדיקה מול גורמי לשכת ההוצאה לפועל בירושלים נמצא כי לא התקבלו תלונות ביחס לאי מתן שירות לדוברי ערבית. נציין כי על דרך חכלל, דוברי השפה הערבית שולטים גם בשפה העברית ומי שלא שולט בשפה העברית מגיע בדרך כלל מלווח בבן לוויה המסייע לו. כאמור מנהל הרשות תחליט להקצות עובד דובר השפה הערבית.
4. שילוט בשפה הערבית – בלשכת ההוצאה לפועל בירושלים מותקנת מערכת לניהול תורים. המערכת מאפשרת חכוונה גם בשפה הערבית כך שלקוח דובר השפה הערבית המגיע לעמדת התכוונה, עם כניסתו ללשכה, יכול לבחור את השירות אותו הוא מעוניין לקבל מתפריט השירותים בלשכה המתורגם לערבית.
5. מענה טלפוני בשפה הערבית – המענה הטלפוני של הרשות מציע לדוברי השפה הערבית לבחור לקבל מענה בשפה הערבית. המענה הקולי האוטומטי (IVR) בשפה הערבית הוא מענה מידי. במידה והלקוח דובר השפה הערבית מעוניין לקבל מענה אנושי בערבית אנו מציעים לו להשאיר פרטיו על מנת שנציג חרשות דובר השפה הערבית יוכל לחזור אליו ולתת לו מענה כנדרש.

מדינת ישראל



לסיכום:

כפי שחשבתי לכם בעבר, הרשות מקדמת את הליכי הנגשת חשירות לזובי השפח הערבית וכפי שצוין לעיל, מאזרחות תורגמו, הנגשה בהכוונת תפונים ללשכת החוצאה לפועל קיים, המענה הטלפוני מוגש לשפה הערבית וגם מקודמים ההליכים לקליטת עובד דובר השפה הערבית בלשכת החוצאה לפועל בירושלים. בשל העובדה כי יש צורך לשנות את כלל טפסי החגשה, חלעיכוב בתואומם של טפסים אלו וחדבר יושלם מייד לאחר סיום עיצובם ושינוים של הטפסים.

אשמח לעדכנכם בעתיד ככל שיהיה צורך.

בברכה,
קרון בי
סמנכ"לית שירות לקוחות

תעתיקים:

- מר דוד מדיוני - מנהל רשות האכיפת החגיבית
- גבי ענת הר אבן - תיועצת המשפטית
- גבי מזל שוקי - מנחלת מחוז ירושלים והדרום
- מר קובי גול - מנהל אגף תחליכי שרות
- גבי ציפי פלדמן - מנחלת תחום מוקד השרות הטלפוני