



כ"ה תמוז תשע"ב
15 יולי, 2012

לכבוד
עו"ד סיגי בן ארי
המוקד להגנת הפרט
בשם חברי הפורום

שלום רב,

הנדון: תרגום לערבית בוועדות רפואיות וועדות אי כושר המתקיימות
במוסד לביטוח לאומי לתושבי ירושלים המזרחיים

המוסד לביטוח לאומי עושה רבות בכדי להנגיש את מגוון השירותים שלו לאוכלוסיות שונות, ובמיוחד לאוכלוסייה הערבית במסגרת זאת ניתן כיום סל שירותים רחב לאוכלוסייה דוברת ערבית כדלקמן:

1. אינטרנט – הוקם אתר אינטרנט בשפה הערבית, אשר חופף לאתר הקיים בערבית, ומעניק את אותם השירותים.
2. חברות הסברה – תורגמו חוברות הסברה של המוסד לשפה הערבית, אותן ניתן לקבל בסניפי המוסד וגם להורידן מאתר האינטרנט.
3. מוקד טלפוני – ניתן לקבל שירות במוקד הטלפוני על ידי מוקדן דובר ערבית.
4. עמדות שירות – בעמדות המוצבות מחוץ לסניפי המוסד ניתן לקבל שירות בשפה הערבית ולהנפיק אישורים.
5. תרגום מסמכים – המוסד לביטוח לאומי מתרגם, על חשבון, מסמכים המוגשים על ידי המבוטחים בשפה הערבית.
6. פוליסות – בפוליסות הנשלחות לאוכלוסייה הערבית, קיימת הפניה בערבית שאם ברצון המבוטח לקבל הסבר על מהות המכתב שנשלח אליו, באפשרותו לפנות למוקד הטלפוני ולקבל הסברים בשפה הערבית.
7. מילוי טפסים – בסניף מזרח ירושלים מועסק מתורגמן, אשר מסייד לאוכלוסייה למלא את הטפסים.
8. טפסים – עד כה תורגמו כ- 130 טפסים המשמשים את המוסד והם מופיעים גם באתר האינטרנט בערבית.



אשר לסוגיה המועלית במכתבך לעניין שיבוצם של מתורגמנים לשפה הערבית במסגרת הוועדות הרפואיות במזרח ירושלים נעיר, כי הוועדות אליהן מוזמנים תושבי מזרח ירושלים מתקיימות במרכז הוועדות בסניף האם של ירושלים, יחד עם כל תושבי ירושלים והאזור. בסניף משנה מזרח ירושלים לא מתקיימות ועדות רפואיות, כפי שהן לא פועלות בסניפי משנה אחרים.

במכתב הזימון שנשלח למבוטח אנו ממליצים כי מי שמתקשה בשפה העברית יביא עימו אדם נוסף שיסייע בידיו בתרגום, שכן כיום המוסד אינו מעסיק מתורגמנים בוועדות רפואיות.

אני מסכימה כי במסגרת המהלכים לשיפור השירות לאזרח, ראוי להעמיד לטובת האוכלוסייה דוברת השפה הערבית גם שירותי תרגום במהלך הוועדות הרפואיות.

לפיכך, ומכיוון שהדבר אינו קיים כיום ויש צורך בתיקצובו המתאים ובפעולות נדרשות להעסקת מתורגמנים ביקש מנכ"ל המוסד מהנוגעים בדבר לבדוק את הצרכים בכדי שנוכל להיערך בהתאם.

בברכה,


אילנה שרייבמן
סמנכ"ל גמלאות