



המוקד להגנה הפרטית
HAMOKED Center for the Defence of the Individual
هموكيد - مركز الدفاع عن الفرد

האגודה לזכויות האזרח בישראל
جمعية حقوق المواطن في اسرائيل
The Association for Civil Rights in Israel



תאריך: 5.8.2003
בתשובה נא לציין: 31490
ש/ 13440

בפקס 02-6753198

לכבוד
ח"כ יורי שטרן, יו"ר ועדת הפנים
כנסת ישראל
קריית בן-גוריון
ירושלים 91950

ח"כ שטרן הנכבד,

הנדון: **תנאים בלשכת מינהל האוכלוסין במזרח ירושלים**

פנייה זו מוגשת בשם ארגוני זכויות אדם, האגודה לזכויות האזרח והמוקד להגנת הפרט, אשר רואים בחומרה וזעזוע את המצב השורר מזה שנים בלשכת מינהל האוכלוסין במזרח ירושלים.

ראשית, נבקש להודות לך על הנכונות להעלות על סדר היום ולהעניק טיפול רציני לנושא אקוטי זה, הנוגע לשורש קיומם בכבוד של ציבור תושבי הקבע של מדינת ישראל, אשר חיים בירושלים המזרחית.

בהתאם לסיכום ישיבת ועדת הפנים מיום 16.7.2003, להלן תמונת המצב של תפקוד לשכת מינהל האוכלוסין בירושלים המזרחית והתנאים השוררים בה. כמו כן מובאות הצעותינו לשיפור המצב הבלתי נסבל שיתואר לעיל:

1. אי פרסום שינויי מדיניות בציבור

הלשכה בירושלים המזרחית נמנעת באופן עקבי מלפרסם בציבור מידע על שינויי מדיניות, כמו גם ימי ושעות קבלה בהם ניתנים שירותים שונים.

השינויים הללו, המתבצעים תכופות, אינם מפורסמים בעיתונות או על גבי לוח מודעות מחוץ ללשכה, מאחר וכזה אינו בנמצא.

הנה כי כן, לתושבים הנזקקים לשירותי הלשכה אין אפשרות לדעת על האופן בו ביכולתם להסדיר את ענייניהם השונים פרט לעמידה מפרכת בתור, ימים כלילות, או מתוך הסתמכות על שמועות.

אנו מציעים כי ייקבע נוהל מסודר לפיו יש להודיע על כל שינוי מדיניות שיש בו כדי להשפיע על הציבור, וכן על שינויים בדבר ימי ושעות קבלת קהל וקביעת תורים באמצעות הטלפון, בעיתונות הערבית ועל לוח מודעות שיוצב מחוץ ללשכה.

2. היעדר לוח מודעות

על אף מודעות פקידי משרד הפנים לבעיות התפקוד של הלשכה, כמו גם לכאוס השורר מחוץ לה, הם ממאנים להתקין לוח מודעות מחוץ למבנה, בטענה כי התושבים קורעים את הלוח.

לוח מודעות בו יעודכנו שינויי המדיניות המשפיעים על חיי היום יום הבסיסיים ביותר של הציבור, שעות וימי קבלת הקהל המשתנים, והאופן בו ניתן ליצור קשר עם הלשכה לשם בירורים, מבלי לעמוד בתור, הינו מתקן חיוני ביותר, בנוסף על היותו זול ופשוט להצבה.

טענתם של מנהל הלשכה, מר אבי לקח, והממונה על חוק חופש המידע בלשכה, מר יחזקאל לביא, כפי שהובאה בדיון הוועדה שבסימוכין, הינה כי התושבים קורעים את הלוח, וכפי שהוסיף מר לביא - אם יוצב לוח אלקטרוני, עתידים הם לשבור אותו.

מאליו מובן, כי טיעונים אלו גזעניים, בלתי סבירים ובלתי מתקבלים על הדעת כטעם לסירוב להקל על האוכלוסייה באמצעות לוח מודעות – מנוילן או אלקטרוני, ככל שיידרש.

יש לחייב את משרד הפנים להתקין ללא דיחוי לוח מודעות מנוילן או אלקטרוני, לפי הצורך, מחוץ למבנה הלשכה.

3. דלפק מודיעין

הדלפק עליו נתלה השלט מודיעין, נותר רוב הזמן יתום, ללא איוש.

יש להורות כי בדלפק המודיעין יוצב פקיד בכל שעות קבלת הקהל.

4. היעדר נגישות - קווי טלפון

לאחר ניסיונות חוזרים ונשנים ליצור קשר טלפוני עם לשכת מינהל האוכלוסין, באמצעות מספר הטלפון שפורסם ובשעות המיועדות (שעתיים ביום בלבד), נוכחנו שוב כי המענה הטלפוני שאמור להחליף בנושאים מסוימים (אחמ"ש ורישום ילדים) את הצורך לעמוד בתור, אינו פועל.

מאחר ובאופן חריג פרסמה הלשכה דבר האפשרות לקבוע תור מוסדר באמצעות הטלפון, תושבים נאלצים לבלות זמן ממושך ליד מכשיר הטלפון, או לפנות לטלפונים ציבוריים למיניהם ולהשקיע כספם בהאזנה לרשת ב', היא המשודרת במהלך ההמתנה הממושכת למענה אנושי אשר אינו

מגיע. לאחר דקות ארוכות במהלכן נשמעים שידורי הרדיו, קו הטלפון מתנתק. בכל הניסיונות שערכנו לא זכינו לקבל מענה אנושי ולו פעם אחת.

במודעה שפירסם משרד הפנים בנושא נכתב כי שירות יינתן בתיאום טלפוני בלבד.

מכאן שתושבים אינם יכולים לקבל שירות בנושאים אלו, פרט למתי מעט.

יש להרחיב את שעות הפעילות של המענה הטלפוני, לוודא שהקו תקין ולאיישו בכל שעות קבלת הקהל שייקבעו למענה ושיפורסמו.

5. היעדר נגישות - המתנה בתורים

במהלך השנה האחרונה השתנו פעמים רבות נהלי המתנה בתור. שינוי הנהלים (למעט האחרון המפורט בסעיף 4 לעיל) לא הובאו מראש לידיעת הציבור בדרך של פרסום באמצעי התקשורת בשפה הערבית, מה שגרם לשיבושים בחייהם של הפונים ללשכה, עמידה בתור לשווא במשך זמן בלתי סביר, תשלום כסף רב למתרגמים, עורכי דין, ו"סוחרי תורים", וחוסר אפשרות להיערך על מנת להגיש את הבקשות במועד.

להלן מקצת מהשינויים שחלו בנוהל המתנה בתור בשנת 2002/03:

א. במהלך שנת 2002, נדרשו הפונים לשלוח פרטיהם האישיים בפקס, כאשר פקיד של הלשכה היה אמור לחזור אליהם טלפונית, ולהודיע להם מהו המועד שנקבע להם להגשת בקשות ומסמכים שונים. שיטה זו פעלה במשך השבועיים הראשונים מאז הוחל בה. הפקידים יצרו קשר עם הפונים כחודשיים לאחר הפנייה, וזאת כדי לקבוע תור לחודשיים שלאחר מכן. כעבור מספר חודשים חדלו פקידי הלשכה לחזור טלפונית לפונים.

בהתאם לנוהל משרד הפנים, גם הודעה על המעבר לשיטה זו לא פורסם. אי לכך, המתניו הפונים ימים ארוכים בתור, רק כדי לגלות כי לא יינתן להם שירות עד שלא יקבעו תור באמצעות הפקס. נציין עוד, כי ממילא שיטה זו נקבעה תוך חוסר רגישות לצרכי אוכלוסיית תושבי ירושלים המזרחית, אשר בחלקה הגדול איננה יודעת קרוא וכתוב, בבתים רבים אין קו טלפון ובוודאי שאין מכשיר פקסמיליה.

ב. לאחר שנסתיימו השביתות, העיצומים, הפגרה וההקפאה המוחלטת בלשכה: בין החודשים פברואר ליוני 2002, נדרשו הפונים לפנות אל הלשכה בטלפון לשם קביעת תור. אולם, כאשר ניסו להתקשר אל הלשכה, ניתק קו הטלפון לאחר המתנה ארוכה, מבלי שהצליחו לדבר עם פקיד. הסתבר כי קו הטלפון אינו תקין.

פנייה בהליך קדם בג"ץ שהגיש המוקד להגנת הפרט בנושא התורים, לאחר שלא התקבלה תשובת מנהל הלשכה – מצ"ב ומסומנת א. גם פנייה זו לא נענתה.

ג. במהלך שנת 2003 בוטלה האפשרות לקביעת תורים מראש. לפיכך, הפונים נאלצים להמתין בתור מחוץ ללשכה משך כמה ימים ברציפות, עד שהשומר מתיר את כניסתם – כאמור, מספר ימים לאחר מכן. במקרים רבים לא ניתן השירות גם לאחר שהתושבים מצליחים להיכנס ללשכה.

ד. בשנת 2003 היתה לשכת מינהל האוכלוסין נתונה לעיצומים, שביתות ופגרות חגים בין החודשים מרץ לסוף מאי.

ה. בחודש יולי 2003 הודיע משרד הפנים באמצעות פרסום בעתון אל קודס בשפה הערבית, כי ניתן יהיה לקבוע תור באמצעות הטלפון בשני נושאים: איחוד משפחות ורישום ילדים.

כאמור לעיל, לצורך העניין הוקצה קו טלפון אחד שאמור לפעול שעתיים ביום – ובפעול אינו מאפשר קבלת השירות.

בכל שלל הנושאים האחרים בהם מטפלת הלשכה, עדיין עומד הצורך לעמוד בתור עד אין קץ.

6. טפסים אינם נגישים ואינם מתורגמים לערבית

מבדיקות, שעורכת עו"ד לנדאו הח"מ, מספר פעמים בחודש בעת ביקוריה בלשכת מינהל האוכלוסין עולה, כי על דלפק חלוקת הטפסים בלשכה לא מונח ולו טופס אחד המתורגם לשפה הערבית. תחת זאת, על הדלפק מצוי מבחר מצומצם ביותר ממבחר הטפסים הקיימים בלשכה, אשר ללא יוצא מן הכלל כתובים בשפה העברית בלבד.

מאחר ורוב רובם של תושבי ירושלים המזרחית אינם דוברי השפה העברית, ובכלל זה קרוא וכתוב בעברית, אין ביכולתם להיעזר בטפסים שעל הדלפק על מנת למצוא את הטופס הנחוץ להם, לא כל שכן למלאו.

מעניין לראות כי אותו מבחר מצומצם של טפסים שתורגם לערבית אינו מצוי על דלפק החלוקה. כך למשל, בתאריך 19.6.2002 התחייבה מדינת ישראל במסגרת בג"ץ 6029/01, להפיץ בלשכה טופס בקשה לפטור מאגרה שייכתב גם בשפה הערבית – וזאת בתוך חודש מיום הדיון. בחלוף חצי שנה מבלי שהמדינה עמדה בהתחייבותה זו, ובעקבות פנייה נוספת לבג"ץ בבקשה שיורה למדינה לעמוד בהתחייבות, הוגש לבית המשפט ולעו"ד לנדאו טופס בקשה כאמור – כתוב בעברית ובערבית. מצ"ב הטופס – מסומן ב. לאחר תלונות מצד עו"ד לנדאו כי הטופס אינו מצוי בדלפקי הלשכה, הופץ אמנם הטופס, אך הפלא ופלא, במקום העותק שהוגש לבית המשפט הכתוב בערבית

ובעברית, על דוכן הלשכה מצויים טפסים הכתובים בעברית בלבד. מצ"ב הטופס בעברית - מסומן ג.

התנהלות זו מעלה חששות כבדים בדבר נסיון מכוון מצד משרד הפנים למדר את ציבור תושבי ירושלים המזרחית ולפגוע בזכויותיו.

נבקש להורות למשרד הפנים לתרגם ללא דיחוי את הטפסים הקיימים בעברית בלבד לערבית ולהפיץ לאלתר בדלפק חלוקת הטפסים את הטפסים שכבר תורגמו לערבית. כמו כן, יש להקפיד על הימצאם של הטפסים מדי יום ביומו על הדלפק האמור.

7. גיבוש נהלים בדבר לוח זמנים לטיפול בבקשות

במהלך השנה האחרונה התארך משך הטיפול בבקשות השונות באופן שלעיתים מסכל את מטרת הבקשה.

ככל הידוע לנו, לא קיימים נהלים המחייבים את הלשכה ללוחות זמנים כלשהם באשר לטיפול בבקשות השונות. לשם המחשה, על פי ההסדר המדורג לבדיקת זכאות לאחמ"ש, מוגשות בקשות להארכת היתרי שהייה בישראל חודשיים לפני פוג תוקף ההיתר הקיים, על מנת לאפשר חפיפה בין ההיתרים ולמנוע שהייה בלתי חוקית בישראל של מוזמנים בתוך ההליך עצמו. חודשיים אלו לבדיקה הורחבו עקב מגבלות הלשכה לארבעה חודשים, אולם בפועל מכריעה הלשכה בבקשות מסוג זה משך שנה תמימה בממוצע, ובמקרים מסוימים משך ההכרעה מגיע אף לשנתיים. במצב זה הפונים ללשכה שוהים במדינה תקופה ממושכת באופן בלתי חוקי כשתוקף ההיתר שניתן להם פג זה מכבר.

כמו כן, רבים התושבים שמבטלים נסיעות לחו"ל לצורכי עבודה, ביקור קרובים, אירוע וכדומה, מאחר ונסיעתם מתייתרת משלא הוסדר תוקף תעודת המעבר שלהם בזמן. כתוצאה מכך, עקב התנהלותה הבלתי תקינה של הלשכה, משתבשים חייהם ומוגבלת זכותם היסודית לחופש תנועה.

אנו סבורים כי חשוב ביותר שייקבע נוהל מסודר לתקופת מקסימום או אמות מידה סבירות למשך טיפול בבקשות השונות, בהתחשב בטיבן וטיב הבדיקות והטיפול שהן מצריכות.

8. הימנעות ממתן תשובות מנומקות בכתב

המינהל התקין וכללי הצדק הטבעי מחייבים מתן תשובה מנומקת תוך זמן סביר לאדם המבקש מבעל משרה שלטונית להפעיל סמכויותיו בעניינו. פקידי מינהל האוכלוסין אינם מנמקים את תשובותיהם ובמקרים רבים תשובות אינן מתקבלות כלל. במקרים מסוימים מתקבלות תשובות כגון: "לא הוכח מרכז חיים" או "לא הוכחה כנות חיי הנישואין", וזאת אף במקרים בהם בני הזוג

הורים לילדים. מיותר לציין, כי אין בתשובות אלו נימוק מספק המאפשר לפונים לדעת מדוע סורבה בקשתם.

כאשר לא ניתנת תשובה, או כאשר ההסבר לדחיית הבקשה הוא סוד השמור לפקיד המחליט בעניין, הרי אין אפשרות של פיקוח ציבורי על תקינות המינהל ואין אפשרות של הליך הוגן להתמודד עם דחיית הבקשה. בהיעדרם של ביקורת ציבורית והליכים הוגנים, יוכל פקיד הציבור לנהוג בשרירותיות, בבחינת ככל העולה על רוחו.

יש להנחות את מינהל האוכלוסין על דרגיו השונים לנמק תשובות הנוגעות להיבטים השונים של מעמד התושבות. בסמכותך גם להציע תיקון לחוק תיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958, ברוח זו.

9. דרישות בלתי סבירות לצירוף מסמכים לבקשות ולאימותם

א. פעמים רבות פקידי הלשכה דורשים מהפונים לצרף לבקשות השונות מסמכים נושנים או בלתי רלבנטיים. לעיתים מצב זה מגיע לכדי אבסורד. כך למשל, עוכב רישומם של ילדי תושבת ירושלמית, משך זמן רב, עקב דרישה לתעודת גירושין ישנה מבעלה, לו נישאה מאז בשנית, כאשר התעודה המבוקשת הוגשה ללשכה מספר פעמים בעבר.

ב. בשל הימנעות הפקידים מלבדוק בתיק המשפחה, נדרשים התושבים לספק ללשכה את אותם מסמכים ממש שוב ושוב כתנאי לקבלת שירות.

ג. למרות שמונהג השימוש בטופס קבוע המפרט את הדרישות מהתושבים ("טופס איקסים"), ממשיכים פקידי הלשכה לדרוש כי יצורפו מסמכים שאינם נזכרים בטופס שנקבע.

ד. המבקשים נדרשים לאמת כל מסמך שנשלח בדואר באישור של עורך דין דובר ערבית, לפיו המסמך נאמן למקור.

ה. הפונים נדרשים לצרף תצהיר מאומת בידי עורך דין באשר לכל פריט שלא צורפה אליו אסמכתא. נוצרת חזקה בהתייחס לכל פונה כי הוא אינו דובר אמת, עד אשר יוכיח אחרת. פעמים רבות דורשים הפקידים תצהירים גם ביחס לעניינים לגביהם צורפו הוכחות/מסמכים רבים.

יש להנחות את הפקידים להסתמך על מסמכי הוכחות מתוך הטופס האחיד שנקבע בלבד, למעט במקרים חריגים שייקבעו בנוהל, בהם עולה הצדקה לדרוש מסמך נוסף.

10. עלות השירותים

כתוצאה מהאמור לעיל, לכל בקשה, קטנה כגדולה, נדרשים שירותיו היקרים של עורך דין או רשם בית משפט.

עקב היעדר טפסים בשפה הערבית, הקושי בהבנת הטפסים ומילויים בעברית, הדרישה לגביית תצהירים והקשיים לעמוד בתור, תלויים באי הלשכה במתרגמים ובעורכי דין, וההליכים מסתבכים ומתעכבים.

התושבים אינם יכולים לעמוד בעלויות הגבוהות והמיותרות של קבלת השירותים בלשכה.

לא יעלה על הדעת כי מתושב תימנע האפשרות לקבלת שירות בסיסי מלשכה ציבורית עקב דרישות בלתי סבירות אלו.

לדעתנו, יש לגבש נוהל לפיו דרישה לתצהיר תיעשה במקרים היוצאים מן הכלל בהם עולה חשד כי הפונה אינו דובר אמת ולא כברירת המחדל, כעניין שבשגרה. במקרים אחרים נבקש כי תגובש אפשרות למתן הצהרה בפני פקיד הקבלה בלשכה – עובד המדינה.

11. הגדלת כוח אדם וקבלת קהל

על אף הודעת מנהל הלשכה על הקצאת תקנים נוספים לאיוש כוח אדם, כמחצית הדלפקים בלשכה אינם מאוישים, וקצב העבודה אינו משתפר כי אם הולך ומורע.

כמו כן, שעות קבלת הקהל נשארו מצומצמות כשהיו: ימים א-ה, בשעות 8:00 – 15:00 - למתן כל השירותים.

במהלך דיון הוועדה שבסימוכין, בלטה התחמקותו של מנהל הלשכה ממסירת נתונים מדויקים באשר למצבת כוח האדם בלשכתו בשנה האחרונה. על אף שנשאל על כך מפורשות, מסר מנהל הלשכה כי קוצצו תקנים וכן כי חלק מהעובדים עזבו מרצונם, אולם נמנע מלמסור נתונים מדויקים באשר למספר העובדים שהתפטר, פוטר או קוצץ. נתונים מסוג זה חיוניים לשם הערכת בעיית כוח האדם בלשכה.

התחמקותו של המנהל מלמסור מידע פשוט כל כך, אשר ללא ספק מצוי ברשותו, מעלה תהיות.

נבקש כי יוצגו נתונים מדויקים על השינויים במצבת כוח האדם בשנה האחרונה. בהתאם לכך יש לבחון את הצורך בהוספת כוח אדם מתאים והרחבת שעות קבלת הקהל ועבודת המשרד, כך שיותאם למצב החירום שנוצר, בגינו נמנעים מהתושבים שירותים חיוניים וקיומיים.

12. הגשת בקשות באמצעות הדואר

במסגרת בג"ץ 6683/99 הודיעה המדינה כי הוחלט לאפשר מתן שירות באמצעות הדואר, כפי שנעשה בלשכות מינהל האוכלוסין האחרות. למרות זאת, רק שירותים בודדים ניתנים באמצעות הדואר, וגם אלו ברובם ניתנים רק למשפחות בהם שני בני הזוג הינם תושבים.

תושב המדינה הנשוי לזר איננו רשאי כמעט לחלוטין להגיש בקשות בדואר, אלא נדרש מבני הזוג, שניהם, להגיע ללשכה. כך נדרש בבקשות לחידוש היתר שהייה בישראל במסגרת אחמ"ש, רישום ילדים וקבלת תעודת לידה, חידוש תעודת זהות, קבלת תעודת מעבר והארכת תוקפה, ועוד.

יש להרחיב את היקף מתן השירותים והעברת המסמכים באמצעות הדואר, כפי שנהוג בלשכות מינהל האוכלוסין האחרות בישראל.

13. טיפול בלתי הולם בפונים מצד פקידי הלשכה

מובן שאי מענה למכתבים המופנים לבכירי לשכת מינהל האוכלוסין, העיכובים המופרזים בהכרעות ובמענה, שינויי המדיניות התכופים ללא הודעה מסודרת לציבור, היעדר נהלים וקריטריונים בנושאים שונים, אי קיום התחייבות בפני בית משפט ועוד, מהווים זלזול והתעמרות, להם השפעה ישירה על אוכלוסיית התושבים וכן על עובדי הלשכה.

ואכן, קורה לא מעט, כי פקידי הלשכה מתייחסים לפונים ולמייצגיהם באופן לקוי ומשפיל. הדבר בא לידי ביטוי הן בהסברים מטעים וסותרים באשר לזכויות הפונים ו"טרטורים" בדרישות בלתי סבירות, והן בהתייחסות מזלזלת לפונים ובהנחת יסוד כאילו המדובר בציבור של שקרנים.

לשם דוגמא, במהלך שימוע שנערך בלשכה לתושבת ירושלמית, מבוגרת וחולת לב, בו נכחה עו"ד לנדאו, חשה הראשונה ברע, זאת לאחר מספר שעות של חקירות צולבות מצד הפקיד. לשאלת עו"ד לנדאו, אם ניתן להגיש לאשה כוס מים, ענה הפקיד (שהיה מודע למצבה של האשה, ולהיותה בהתאוששות מניתוח לב, מכוח מסמכים רפואיים רבים שהוגשו בתחילת פגישה זו), "שתשתה מהברז של השירותים".

תלונה בנושא זה, שהוגשה למנהל הלשכה, כמו גם תלונות ופניות אחרות, לא נענתה. התלונה מצ"ב ומסומנת ד.

ונזכיר כי בדיון בבג"ץ 6683/99 לבקשת בית המשפט לקבוע נציב קבילות בלשכה, התנדב המנהל להיות האדם האחראי לקבילות הציבור על הלשכה.

בהקשר זה נציין כי על אף שבמסגרת בג"ץ 6683/99 התבקשה הלשכה להתקין תיבה לתלונות הפונים ללשכה – לא הותקנה תיבה כזו.

נבקש שתיבת תלונות תותקן באופן מידי וכי ימונה אדם חיצוני לטיפול בתלונות הנוגעות ללשכה.

14. נגישות לפונים בעלי מוגבלויות

לא ננקטו כל אמצעים להתאמת הלשכה לשימושם של פונים בעלי מוגבלויות, כנדרש על פי חוק.

15. הצבת מתקן מים קרים באזור קבלת הקהל

מתקן כאמור הוצב לאחרונה בתוך חדר השירותים. מלבד עובדת מיקומו בבית השימוש, הרי שהמתקן הינו ברזייה דוגמת ברזיות הנמצאות בבתי ספר, המצריכה התכופות לשם שתייה מהברז עצמו, ללא כוסות, כך שאינה מתאימה לשימוש תושבים מבוגרים.

16. אלימות שומרים

בביקוריה הרבים של עו"ד לנדאו בלשכה, כמו מדיווחי הפונים למוקד להגנת הפרט, עולה תמונה עגומה ביותר באשר ליחס אנשי הביטחון כלפי ציבור הפונים ללשכה.

אנשי הביטחון נוקטים באלימות פיזית ומילולית כלפי העומדים בשערי הלשכה. הם מסרבים להתייחס לחולים וקשישים, מתעלמים מפניות וקריאות של הממתינים המבקשים לשאול שאלה, מקללים את הממתינים, דוחפים ומכים. כך למשל, באחד מביקורים אלה בלשכה הצליח חולה לב להגיע לשער וניסה להציג בפני השומר אישורים רפואיים המעידים על מצבו הקשה. אותו אדם מבוגר וחולה ביקש מהשומר שיקרא לפקיד לרדת לפתח הלשכה, על מנת לבחון את מסמכיו. השומר צעק על הפונה להתרחק מהשער, סירב לקרוא לפקיד או אפילו לשאול במכשיר הקשר כיצד להתייחס לחולה.

אנו מבקשים שיופץ בקרב אנשי הביטחון נוהל שעניינו כללי התנהגות לאוכלוסייה, ובכלל זה הוראות לגבי אופן ההתייחסות לחולים וקשישים.

נציין כי לאור הסכמת המדינה להוצאת צו על תנאי בעניין מעבר הלשכה למבנה אחר, וזאת בתוך 19 חודשים, מסמך זה אינו מתייחס למבנה הלשכה.

17. סיכום

ניתן ללמוד מהאמור לעיל, שהתנאים והמדיניות בלשכת מינהל האוכלוסין במזרח ירושלים פוגעים במרקם החיים של התושבים באופן אנוש, עד שאין ביכולתם לנהל את חייהם בכבוד לו ראוי כל אדם.

הפגיעה בתושבים הינה קשה במיוחד לאור חשיבות הלשכה לשגרת חייהם היום יומית ונגיעת השירותים לשורש זכויותיהם למעמד, לכבוד, לחירות, לחופש תנועה, לחיי משפחה, לבריאות ולשוויון.

מצב מתמשך זה, שלא תוקן למרות ניסיונות רבים של ארגוני זכויות אדם ואחרים, מעלה חשש קשה שמא אימצה הלשכה בירושלים המזרחית את הערמת הקשיים הללו, כשיטה שנועדה להעמיד מכשלות בפני הנדרשים לשירותיה.

מדיניות משרד הפנים עולה כדי התעללות קשה באוכלוסייה.

על חובת המדינה לפעול בסבירות והגינות יפים דבריו של כבוד השופט (כתוארו אז) ברק בבג"ץ 840/79 מרכז הקבלנים נגד ממשלת ישראל והבונים בישראל, פ"ד ל"ד (3), 729 בעמ' 745-746:

"המדינה באמצעות הפועלים בשמה היא נאמן של הציבור, ובידיה הופקד האינטרס הציבורי והנכסים הציבוריים לשם שימוש בהם לטובת הכלל... מעמד מיוחד זה הוא המטיל על המדינה את החובה לפעול בסבירות, ביושר, בטוהר לב ובתום לב. אסור למדינה להפלות, לפעול מתוך שרירות או חוסר תום לב, להימצא במצב של ניגוד עניינים. קיצורו של דבר עליה לפעול בהגינות".

נודה לטיפולך המסור והדחוף בבעיות המועלות, תוך התייחסות להצעותינו וכן לקביעת דיוני טיפול ומעקב נוספים במסגרת ועדת הפנים.

בכבוד רב ובברכה,

נעה שטיין, עו"ד
האגודה לזכויות האזרח בישראל

עדי לנדאו, עו"ד
המוקד להגנת הפרט

לוט: נספחים א-ד