

11 במאי, 2015

בפקס ובדואר רשום

עו"ד לאה רקובר
היועצת המשפטית
משרד המשפטים
רח' צלאח א-דין 29
ת"ד 49029
ירושלים מיקוד 91490

מר דוד מדינוני
מנהל רשות האכיפה והגביה
רשות האכיפה והגביה
רח' ירמיהו 37, בניין א'
ת.ד 34235
ירושלים, מיקוד 9134102
שלום רב,

הנדון: הנגשת הליכי ההוצאה לפועל בלשכה בירושלים לדוברי/ות ערבית¹

סימוכין: פנייתנו לרשות האכיפה והגביה מיום 8.1.14, תשובתם מיום 8.5.14
תגובתנו מיום 24.6.14, תשובתם מיום 23.7.14
תגובתנו מיום 23.09.14 ומיום 25.11.14

הרינו לפנות אליכם, בשם המוקד להגנת הפרט, מרכז עטא' והקליניקה לזכויות אדם בינלאומיות של המרכז לחינוך משפטי קליני שבפקולטה למשפטים באוניברסיטה העברית (להלן: "הקליניקה לזכויות אדם בינלאומית"), בבקשה לקצוב לוחות זמנים קצרים לסיום הנגשת ההליכים בלשכת ההוצאה לפועל בירושלים (להלן: "הלשכה") עבור דוברי השפה הערבית, וביתר שאת עבור הפלסטינים תושבי ירושלים המזרחית. זאת בהמשך לפניות הקודמות שבסימוכין, אל מר דוד מדינוני ותשובות מגב' קרן רובי, סמנכ"ל שירות לקוחות ותגובותינו לפניות אלה שכל כולן מתמקדות בדרישתנו לשים קץ לפגיעה החמורה, המתמשכת והבלתי סבירה בזכויותיהם של דוברי הערבית, מקרב תושבי ירושלים המזרחית, בהליכים המתנהלים בלשכה, ובראש ובראשונה בזכותם לשוויון ולהליך הוגן, וכן להפרת החובה לייצוג הולם של ערבים בלשכה כמתחייב מסעיף 15 לחוק שירות המדינה (מינויים), תשי"ט – 1959 (להלן: "חוק שירות המדינה").

כפי שיפורט להלן, בפניותינו שבסימוכין הצבענו על הצורך לבטל את ההפליה והפגיעה בזכויות באמצעות הנגשת ההליכים בלשכה לדוברי הערבית וזאת באמצעות תרגום לערבית של המסמכים, הטפסים והדיוורים, המשמשים את הלשכה בתקשורת בינה לבין החייבים ללשכה, ולהעסיק פקידים דוברי ערבית בלשכה. תחילה נענינו כי הטפסים יתורגמו לשפה הערבית עד סוף שנת 2014 ואילו תרגום הדיוורים ייעשה אך ורק אחרי שיפור הנוסח בעברית, מבלי שננקט תאריך יעד לביצוע מטרה זו. כפי שיובהר להלן, עד עצם היום הזה, ולמרות חלוף מעל 4 חודשים מתאריך היעד לסיום תרגום הטפסים הדבר לא נעשה וככל הידוע לנו גם הדיוורים ממשיכים להישלח לחייבים דוברי הערבית מירושלים המזרחית בשפה העברית בלבד. חמור מכך, למרות החובה המוטלת בדין לייצוג הולם של דוברי ערבית בשירות המדינה, ולשכת ההוצאה לפועל בירושלים בכללם, פניותינו החוזרות והנשנות בנושא נענו תחילה בשלילה ולאחר מכן בהתעלמות.

להלן פירוט פנייתנו:

¹ המכתב הוכן בסיוען הרב של הסטודנטיות דורון ברזילי וזהא' נאטור, מהקליניקה לזכויות אדם, באוניברסיטה העברית

הצדדים לפנייה:

1. **המוקד להגנת הפרט** הינו ארגון זכויות אדם, הפועל לאכיפת הסטנדרטים והערכים המעוגנים במשפט ההומניטארי הבינלאומי ובמשפט זכויות האדם הבינלאומי על מנת לסייע לפלסטינים תושבי השטחים הכבושים ובכללם תושבי ירושלים המזרחית, שזכויותיהם הופרו על ידי מדינת ישראל. בה בעת פועל המוקד לשינויי מדיניות וחקיקה במטרה להביא לשיפור במצב זכויות האדם בשטחים הכבושים.
2. **מרכז עטא'** הוקם בשנת 2005, במטרה לסייע לתושבים הפלסטינים מירושלים המזרחית למצות את זכויותיהם מול הממסדים השונים באמצעות עו"ד ומתנדבים. המרכז מוסר מידע, נותן ייעוץ כללי בנוגע למימוש זכויות התושבים, ומסייע במילוי בקשות וטפסים ובניסוח, כתיבה ותרגום של התכתבויות עם גוון רשויות ובכללן: מול המוסד לביטוח לאומי, משרד הפנים, לשכת ההוצאה לפועל ועיריית ירושלים. נוסף על כך, המרכז יוזם ומרכז קואליציות של ארגונים ותושבים במטרה לפתח שירותים ולשנות מדיניות בהתאם לצרכים של האוכלוסייה.

רקע עובדתי:

3. בירושלים המזרחית מתגוררים היום כ- 300,000 תושבים פלסטינים, המהווים כ- 36.8% אחוז מתושבי העיר ירושלים.² עם כיבוש ירושלים המזרחית בשנת 1967 והחלת המשפט, השיפוט והמנהל של מדינת ישראל על שטחיה מכוח צו סדרי השלטון והמשפט (מס' 1), התשכ"ז-1967, העניקה מדינת ישראל מעמד של תושב קבע לפלסטינים, שהמשפט הישראלי הוחל על השטחים שהם מחזיקים ומתגוררים בהם. מעצם היותם תושבי מדינת ישראל, לא זו בלבד שהתושבים נזקקים לשירותיה של הלשכה, אלא שכאשר הם נתבעים כחייבים אין להם כל ברירה אלא להתדיין בפניה ולהסדיר את חובותיהם באמצעותה.
4. למרות זאת, גם היום ולמרות ההבטחות, לא חל כל שיפור משמעותי בנגישות הלשכה לדוברי ודוברות הערבית. זאת כיוון שדברי הדואר של הלשכה, בהם מכתבים המתריעים על חובות שיש לשלם ומכתבי אזהרה המתריעים על הטלת עיקולים, שבשניהם מצוי מידע על מסגרת הזמנים המוקצית לתגובת החייבים, נשלחים בשפה העברית בלבד. כמו כן, הטפסים שעל החייבים למלא על מנת לטפל בחובם, כגון צו תשלומים, איחוד תיקים וויתור על סודיות אינם קיימים היום בשפה הערבית. נוסף על האמור, אין בלשכה ולו פקיד אחד הדובר ערבית על בוריה, המסוגל לסייע לפונים ולחייבים המגיעים ללשכה לשם טיפול בחובם או בירור מצבם.
5. לאור זאת, פנתה הקליניקה לזכויות אדם בינלאומיות ביום 8.1.14 למנהל רשות האכיפה והגבייה בבקשה להנגיש את הלשכה בירושלים לדוברי/ות השפה הערבית מקרב הפלסטינים שבירושלים המזרחית, על מנת לשים קץ לפגיעה הבלתי סבירה והבלתי מידתית

² ד"ר אחמד חליחל ואח', **פני החברה בישראל**, דוח מס' 7 של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה – מאפייני אוכלוסייה בערים הגדולות בישראל, אוקטובר 2014 (http://cbs.gov.il/publications14/rep_07/pdf/intro3_h.pdf).

בזכותם של החייבים והזוכים כאחד להליך הוגן ולשוויון בפני החוק. זאת באמצעות תרגום הטפסים והדיוורים לשפה הערבית והעסקת פקידים/ות דוברי ערבית בלשכה.

העתק פנייתנו מיום 8.1.2014 מצורף ומסומן נספח 1

6. ביום 8.5.14 התקבלה תשובת סמנכ"לית שירות לקוחות ברשות האכיפה והגבייה ולפיה הוקמה חטיבת שירות לקוחות ברשות האכיפה והגבייה, שאחת ממטרותיה להנגיש את ולפשט את השירות שניתן ללקוחותיה. בכלל זה, נמסר לנו כי השירות הטלפוני נותן כבר מענה בערבית וכי **במהלך שנת 2014** יסיימו את תרגום והנגשת תכני אתר האינטרנט לשפה הערבית ויינתן מענה פרונטאלי בערבית לזקוקים לכך. כמו-כן, נמסר כי טפסי ההגשה בהוצל"פ יתורגמו לערבית, וכי ייבחרו דברי הדואר המהותיים ואלה יתורגמו לערבית.

העתק תשובתכם מיום 8.5.14 מצורף ומסומן נספח 2

7. כיוון שמענה זה לא כלל לוחות זמנים לסיום הליך הנגשת הלשכה לדוברי/ות ערבית שבנו ופנינו אליכם ביום 24.6.14 בבקשה לקבל את רשימת "דברי הדואר המהותיים", שרק אותם התחייבתם לתרגם לערבית, ואת מספר הפקידים דוברי הערבית שיאיישו את הלשכה ושעות עבודתם. חשוב מכך, ביקשנו לקבל תאריך יעד לכניסת השינויים האמורים לתוקף. או אז הופתענו לגלות, בתשובתכם מיום 23.7.14 כי אין בכוונתכם להעסיק **פקידים** דוברי ערבית בלשכה, וכי אתם בוחנים לספק מענה לדוברי הערבית הפונים ללשכה דוגמת מענה טלפוני שיכלול תרגום סימולטני לשפה הערבית. גם בנוגע לתרגום **דברי הדואר** חלה נסיגה בעמדתכם שכן לא זו בלבד שלא סיפקתם רשימת דברי דואר מהותיים שיתורגמו לערבית אלא הוספתם כי התרגום ייעשה אך ורק לאחר שיפור בהירות תוכנם בשפה העברית. בנוגע ל**טפסים** מסרתם כי כלל הטפסים יתורגמו עד סוף שנת 2014.

העתק פנייתנו מיום 24.6.14 מצורף ומסומן נספח 3, והעתק תשובתכם מיום 23.7.14 מצורף ומסומן נספח 4.

8. לאור זאת, שבנו ופנינו ביום 23.9.14 והדגשנו כי מינוי פקידים דוברי ערבית בלשכה מתחייב לא רק מחובת השוויון בפני החוק, והזכות להליך הוגן של החייבים והזוכים דוברי הערבית אלא אף מתחייב מכוח סעיף 15א לחוק שירות המדינה. הדגשנו, כי הפתרון החלופי שאתם שוקלים כתחליף להעסקת פקידים ערבים לא יספק מענה ראוי לפגיעה בזכויות הפלסטינים תושבי ירושלים המזרחית. פנייה זו נשלחה הן לסמנכ"לית שירות הלקוחות ברשות האכיפה והגבייה והן לכבוד המכותבים לפנייתנו זו, מנהל הרשות והיועצת המשפטית. למרות זאת, ולמרות תזכורת מיום 25.11.14 **לא התקבל כל מענה לפנייה זו אף בחלוף קרוב לשמונה חודשים.**

העתק תשובתכם מיום 23.9.14 מצורף ומסומן נספח 5; העתק התזכורת שלנו מיום 25.11.14 מצורף ומסומן נספח 6.

9. נקדים ונציין, כי שיהוי זה בתגובתה של רשות מנהלית מהווה הפרה חמורה של סעיף 2(א) לחוק לתיקון סדרי המנהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958 ושל כללי המנהל התיקין וחובת הנאמנות של הרשות המנהלית כלפי הציבור. שיהוי במתן מענה חמור שבעתים מקום שהרשות המנהלית מפרה את התחייבותה לסיים את תרגום הטפסים עד סוף דצמבר 2014 וביתר שאת

כאשר ניכר כי למרות הכוונות הטובות אין כל שינוי לטובה בשטח, וזכויותיהם של דוברי הערבית מקרב הפלסטינים תושבי ירושלים המזרחית הבאים במגע עם הלשכה לשוויון ולהליך הוגן נרמסים, וזאת כפי שעלה מתצפית שערכנו בלשכה בתאריך 22.1.2015. בתצפית, שערכו הסטודנטיות דניאל ברזילי וזהאא נאטור, התברר שאין בלשכה טפסים בשפה הערבית וכי השפה הערבית נעדרת הן מהשילוט והן מהמכונה, שאמורה להפנות את הנזקקים לשרותי הלשכה למסלול הנכון לטיפול בעניינם. יתרה מכך, לא זו בלבד שלא מצאנו אף פקיד/ה דובר/ת ערבית בלשכה אלא שלא ידוע לפקידים/ות בלשכה דבר או חצי דבר אודות שירותי התרגום הסימולטני שהצגתם כפתרון חלופי להעסקת פקידות דוברת ערבית, בתשובתכם בפסקה 7 לעיל. כפי שיובהר בפסקה 11 להלן, גם במענה הטלפוני של הרשות אין פקידות דוברת ערבית. תצפית קודמת שביצעו הסטודנטיות נטע סרוסי, דניה קופמאן ואפי טפליץ ביום 25.12.2013 העלתה שאפילו השילוט המפנה את החייבים להיעזר בשירותי הסיוע המשפטי לא מונגש לשפה הערבית. מתצפית שביצענו היום בבוקר (11.5.15) עולה שהשינוי היחיד שהתרחש בלשכה בחמשת החודשים האחרונים הינו הוספת השפה הערבית והרוסית לשפות שניתן לבחור בהן את סוג התור בכניסה ללשכה.

תצהיריהן של הסטודנטיות זהאא' נטור ודניאל ברזילי, בנוגע לתצפית מיום 22.1.15 מצורפים ומסומנים כנספח 7 ו-8 בהתאמה.

10. יתרה מכך, בדיקה שיטתית של אתר האינטרנט של הרשות, שנערכה בידי הח"מ ביום 10.5.15, העלתה כי בעוד כל דובר עברית יכול בקלות להוריד את כל הטפסים הרלוונטיים באתר האינטרנט של הרשות בשפה העברית אין באתר הרשות בשפה הערבית ולו טופס אחד בערבית. לצורך דוגמא קונקרטי יותר ניתן להצביע על תחום מובהק של היזקקות לשירותי הלשכה ורשות האכיפה והגבייה והוא נושא גביית מזונות ילדים. בעוד האתר בעברית מכיל הסבר הן לחייב והן לזוכה ומאפשר גישה נוחה להורדת הטפסים הרלוונטיים האתר (ראו למשל גישה נוחה להורדת טופס 207 ו- 208 בקישור בשפה העברית: <http://www.eca.gov.il/index2.php?id=356&lang=HEB>), האתר בשפה הערבית מספק אך ורק הסברים בלי יכולת להוריד טפסים לא בשפה העברית ולא בשפה הערבית (ראו בקישור <http://www.eca.gov.il/loadedFiles/zoche.pdf>).

11. חמור מכך, לא זו בלבד שבעוד דברי ההסבר לזוכה במזונות ילדים באתר הלשכה בשפה העברית מאפשר גישה נוחה ומידית להורדת הטפסים הדרושים ואילו האתר בערבית לא מאפשר גישה לטפסים אלה, הרי האתר בעברית מפנה את הזוכה לקבל סיוע מהמענה הטלפוני *33592. ניסיון שערכה הח"מ, שהיא דוברת ערבית ועברית ברמה של שפת אם, ביום 10.5.2015 העלה כי למרות שהמענה הקולי מפנה את דוברי הערבית ללחוץ על כפתור 2 כדי לקבל מענה, הרי שמיד אחרי שלוחצים על הכפתור ושומעים שצריך להצטייד במספר תיק, עובר המענה הקולי לשפה העברית בלבד. המענה הקולי בעברית מאפשר ללחוץ כפתור, המאפשר קבלת מענה מנציג שירות. כאשר ענתה פקידה מנומסת בשפה העברית, ביקשה הח"מ לקבל נציג/ת שירות דוברי ערבית, אך נענתה כי אין כל נציג דובר ערבית ואין כל אפשרות לתת סיוע או מידע בשפה הערבית.

הטיעון המשפטי

1. פנייתנו עניינה הפגיעה בזכויות אדם מוגנות, הן מכוח התחייבויות מדינת ישראל במשפט הבינלאומי והן מכוח הדין הישראלי, של הפלסטינים תושבי ירושלים המזרחית, הנוזקים לשירותי לשכת ההוצאה לפועל בירושלים, כתוצאה מהימנעות רשות האכיפה והגבייה מהעסקת פקידים/ות דוברי ערבית בלשכה, ושיהוי בלתי סביר בתרגום הטפסים ודברי הדואר המהותיים לשפה הערבית.
12. אין לנו כאן אך ורק עניין של פגיעה בזכותם של הפלסטינים תושבי ירושלים המזרחית **לחופש הלשון והתרבות**, שמהווה חלק בלתי נפרד מזכותם לכבוד. **הימנעות רשות האכיפה והגבייה** מהנגשת הליכי ההוצאה לפועל בלשכת ההוצאה לפועל בירושלים לדוברי ודוברות השפה הערבית **גוררת פגיעה חמורה ובלתי מידתית בזכותם של כשליש מהנוזקים לשירותיה לשוויון בפני החוק ובזכותם להליך הוגן וכן מפרה חובת הייצוג ההולם של המיעוט הערבי במוסדות הציבור במדינת ישראל**, המעוגנת סעיף 15א לחוק שירות המדינה.
2. אחת ההשלכות של הפגיעה בחופש הלשון ובזכות לשוויון והליך הוגן כתוצאה מהסתבת והימנעות הלשכה מתרגום הטפסים ודברי הדואר לשפה הערבית, ומהעסקת דוברי ערבית בלשכה הינה הפגיעה בזכות לקניין, בשל הצטברות מיותרת של מאות אחוזי ריבית על גבי החוב הקיים או הכרזתם של החייבים כמתחמקים מתשלום, דבר העלול להוביל לעיקול נכסיהם ואף למאסרם. לחלופין, החייבים נאלצים לממן מהכסף שאין להם שירותי תרגום יקרים ואף לשכור שירותי עו"ד כדי להתמודד עם הבנת מכתבים, מילוי טפסים ופעולות גבייה פשוטות.
13. ונדגיש, הפלסטינים תושבי ירושלים המזרחית מהווים למעלה משליש מסך אוכלוסיית העיר והריכוז הגדול ביותר של דוברי ערבית הנתונים תחת שטח השיפוט והמנהל של מדינת ישראל. מצד שני, הפלסטינים תושבי ירושלים המזרחית מוגדרים "תושבים מוגנים" במשפט הבינלאומי ההומניטרי, שלא מכיר בהחלת המשפט והשלטון הישראליים על שטחים שנכבשו בשנת 1967. כתוצאה ישירה ממעמד הפרדוקסאלי כ"תושבי קבע" במדינת ישראל מחד, וכ"תושבים מוגנים" בשטח כבוש מנגד **מוסדות החינוך הרשמיים בירושלים המזרחית מעבירים את תכנית הלימוד של הרשות הפלסטינית** (ולפני כן לימדו את התכנית הירדנית) **ואילו מוסדות החינוך הבלתי רשמיים אינם נתונים לכל פיקוח של משרד החינוך**.³ על כן, השפה העברית, ככל שנלמדת בבתי הספר בירושלים המזרחית, הרי שהיא נלמדת כשפה שלישית או רביעית ועל ידי מורים אשר לא הוכשרו באופן מקצועי להוראת הלשון העברית.⁴ נוסף על כל האמור לעיל, שיעור הנשירה בחינוך העל יסודי במזרח ירושלים עומד על כ-50% מהתלמידים.⁵ משמעות הדבר שהפלסטינים תושבי ירושלים

³ יובל וורגן, **החינוך במזרח ירושלים**, דוח מרכז המידע והמחקר של הכנסת, אוקטובר 2006.

⁴ עו"ד נסרין עליאן, רונית סלע ועו"ד רונית פומרנץ, **מחקר והזנחה בירושלים המזרחית: המדיניות שהובילה ל-78% עוני ולהחלשת שוק העבודה**, האגודה לזכויות האזרח, מאי 2012.

⁵ עו"ד טלי ניר, אן סוציו ואחי, **זכויות אדם בירושלים המזרחית: עובדות ונתונים**, האגודה לזכויות האזרח, מאי 2010.

המזרחית הינם מחד קהילה שאינה יודעת ואינה חייבת בידיעת השפה העברית, ומנגד, מוצאים עצמם כפופים למערכות שלטון מקומי וארצי, שרובן ככולן מתנהלות בשפה העברית, ולשכת ההוצאה לפועל אחת מהן.

14. סעיף 2 לאמנה בדבר ביעור כל הצורות של אפליה גזעית-1965⁶ מטיל על המדינה חיוב לבער את כל צורות האפליה גזעית בשטח המצוי בשליטתה (ובכלל זה הפלייתן לרעה של מיעוטים אתניים, לאומיים ודתיים ושל יחידים הנמנים על מיעוטים אלה), לערוב לזכותו של כל אדם באשר הוא לשוויון בפני החוק, ולערוב כי כל הרשויות תפעלנה בהתאם לחובת השוויון (סעיף 5 לאמנה). סעיף 26 לאמנה הבינלאומית בדבר זכויות אזרחיות ומדיניות – 1966 (להלן- ICCPR) קובע כי כל על המדינות שהן צד לאמנה, וישראל בכללן, להבטיח הגנה שווה ויעילה בפני כל הפליה, במיוחד בשל טעמי גזע, צבע, מין, לשון, דת, דעה מדינית וכו'. סעיף 27 ל- ICCPR קובע כי המדינות לא תשלולנה מבני אדם המשתייכים למיעוטים אתניים, דתיים או לשוניים את הזכות לקיים את תרבותם או להשתמש בשונם. הערה כללית מס' 23 של ועדת זכויות האדם, האמונה על פרשנות ויישום הוראות ה- ICCPR, מפרש סעיף זה כקובע את חובתן האקטיבית של המדינות החברות להבטיח את חופש הלשון ולא להסתפק בהימנעות מפגיעה בו. גישת הוועדה משתלבת עם הפרשנות המשפטית לסעיף 27 ל- ICCPR סוברת כי הסעיף מטיל חובה פוזיטיבית על המדינה להבטיח כי מיעוטים לשוניים יהיו מהזכות להשתמש בשפתם באופן הזהה לאופן שחברת הרוב משתמשת בשפתה.⁷

15. לזה יש להוסיף כי סעיף 14 ל- ICCPR מעגן את הזכות להליך הוגן ואת הזכות לשוויון בפני החוק בקבעו כי כל אדם שווה בפני בתי המשפט ובתי הדין, וזכאי לכך, כי טיעונו יישמע כיאות, בפומבי, בפני בית משפט מוסמך, בלתי תלוי וחסר פניות. הערה כללית מס' 32 ל- ICCPR קובעת כי מימוש הזכות להליך הוגן באופן שוויוני לכל הלוקחים חלק בהליכים משפטיים מחייבת את המדינה להעניק שירותי תרגום, בעת הצורך, לצדדים להליך. עוד צוין, כי מניעת הזכויות הדיוניות המנויות בסעיף 14 לאמנה מטעמי לשון מהווה הפליה אסורה.

16. לאור כל האמור לעיל, ניכר כי היעדר הנגשת השפה הערבית בהליכי ההוצאה לפועל של הלשכה אינה עולה בקנה אחד עם התחייבויותיה של ישראל במשפט הבינלאומי לכבד את זכותם של מיעוטים לשוויון, חופש לשון ולהליך הוגן. התחייבויות אלה הוטמעו במידה ניכרת במשפט הישראלי, וזאת הן בחוקי היסוד והן בחקיקה וביתר שאת ביישומם של אלה בפסיקה. כידוע, הזכות להליך הוגן הינה "זכות-בת" הנגזרת מהזכות החוקתית לכבוד המעוגנת בחוק יסוד: כבוד האדם וחירותו (בגץ 8425/13 איתן מדיניות הגירה ישראלית

⁶ מדינת ישראל חתמה על האמנה כבר בשנת 1966 ואשררה אותה בשנת 1979. בפנייתנו זו אין לנו צורך להוכיח את תחולת האמנה על כל השטחים שבשליטת מדינת ישראל, וזאת בנוסף למשפט הבינלאומי, כיוון שממילא מדינת ישראל לא מכחישה תחולה זו בנוגע לשטחים שסופחו לירושלים.

⁷ David Wippman *The Evolution and Implementation of Minority Rights*, 66 Fordham. L. Rev. 597, 604-605, 609 (1997).

ואח' נ' ממשלת ישראל, פס' 169 לפסק דינו של השופט פוגלמן (פורסם בנבו 22.09.14) (להלן: "פרשת איתן").

17. יחד עם זאת, לא כל פגיעה בזכות להליך הוגן מהווה פגיעה בזכות החוקתית לכבוד. על כן, רק פגיעה בהיבטים של הזכות להליך הוגן אשר להם קשר ענייני לכבוד האדם, כגון האפשרות לבירור הוגן והולם של התובענה, הזדמנות נאותה להשתמש בזכויות דיוניות, וקיום כללי הצדק הטבעי, מהווים פגיעה בלתי חוקתית בכבודו של האדם (פרשת איתן, פס' 172 לפסק דינו של השופט פוגלמן). נוסף על כך, ככל שהפגיעה הפוטנציאלית בזכות של הפרט גדולה יותר, כך גדלה החובה לאזן את הפגיעה של ההליך השיפוטי באמצעות שמירה על הזכות להליך הוגן על מנת להגדיל את הסיכוי שהתוצאה תהיה נכונה ושההליך יהיה הוגן מנקודת מבטו של הנפגע (פרשת איתן, פס' 177 לפסק דינו של השופט פוגלמן).

18. תחולתה של הזכות להליך הוגן הינה כללית וחלה כל אימת שרשות שלטונית עושה שימוש בכוחה הכופה באופן שעלול לפגוע בזכות אדם מוגנת בין אם במעשה מנהלי, הליך פלילי או הליך משמעתי (פרשת איתן, פס' 177 לפסק דינו של השופט פוגלמן). על כן, רשות מנהלית רשאית לקבל החלטה הפוגעת בזכות או באינטרס מוגן של אדם, רק לאחר ששמרה על זכותו להליך הוגן ונהגה בו בהגינות על מנת שיעשה עמו צדק (בגץ 6824/07 ד"ר עאדל מנאע נ' רשות המסים, פס' 42 לפסק דינו של השופט פוגלמן (פורסם בנבו, 20.12.10)).

19. אין חולק כי היעדרה של השפה הערבית מהליכי ההוצאה לפועל שבלשכה בירושלים פוגעת פגיעה בלתי סבירה ובלתי מיידת בזכות החייבים תושבי ירושלים המזרחית, שאינם יודעים עברית על בוריה להליך הוגן, כיוון שנמנעת מהם האפשרות לקבל מידע ברור על אודות ההליכים הננקטים נגדם. כך למשל, קבלת דברי דואר בשפה העברית בלבד מונעת מהחייבים לדעת מהו פרק הזמן העומד לרשותם לשם הסדרת חובם ומונעת מהם לדעת מהם האמצעים האופטימליים והזכויות העומדות לרשותם לשם הסדרת חובם, ובכלל זה זכותם לייצוג לשכת הסיוע המשפטי ככל שנדרש וככל שיימצאו זכאים לכך. העובדה כי הטפסים כתובים כולם בשפה העברית מונעת מהזכאים והחייבים כאחד ליזום הליכים בהוצאה לפועל או להתנגד להליכים קיימים באמצעות מילוי טפסים אלה. בכך, נמנעת משליש הנזקקים לשירותי הלשכה בירושלים היכולת לממש את האמצעים והזכויות העומדות לרשותם לשם טיפול בהליך הגבייה בין כזכאים ובין כחייבים.

20. עם חקיקת חוק-יסוד: כבוד האדם וחירותו חיזקה פסיקת בג"צ את מעמדו החוקתי של איסור ההפליה על רקע מין דת או לאום (בגץ 4541/94 אליס מילר נ' שר הביטחון, מט(4) 94). חומרתה של הפגיעה האמורה בזכות לשוויון מתעצמת לנוכח החלתו של עקרון השוויון ביתר שאת על רשויות המדינה והיותו עקרון מנחה לפעולות המנהל הציבורי (בג"ץ 4112/99 עדאלה המרכז המשפטי לזכויות המיעוט הערבי בישראל נ' עיריית תל-אביב-יפו, נו(5) 393, 457-458 (2000) (להלן: "פרשת עדאלה"). ההימנעות ממימוש חובת השוויון בדרך של הנגשת הליכי ההוצאה לפועל לדוברי השפה הערבית בדרך של תרגום הטפסים, דברי הדואר

והשילוט, וכן בדרך של מימוש החובה לייצוג הולם באמצעות העסקת פקידות דוברת ערבית, מהווה הפליה פסולה על רקע לאום. הפלייה זו מתעצמת לאור המאפיינים הייחודיים של תושבי ירושלים המזרחית, כפי שפורטו בפסקה 13 לעיל, בהיותה הפליה המובילה לפגיעה בזכויות יסוד ובראשם הזכות להליך הוגן והזכות לקניין.

21. נוסף על כל האמור לעיל, לשפה הערבית במדינת ישראל מעמד של שפה רשמית המעוגן בסימן 82 לדבר המלך ומועצתו. לאור זאת, בית המשפט העליון קבע, כי מעמדה הרשמי של השפה הערבית נועד לקיים, בין היתר, את **חופש הלשון של המיעוט הערבי**, כנגזרת מזכות הפרט להתנהל בשפת אמו (**פרשת עדאלה**, פס' 54-53 לפסק דינו של השופט חשין). על כן, חופש זה מחייב את הרשויות השלטוניות ומטיל עליהן חובה אקטיבית לממשו. כך, לאור הלכה זו חויב המוסד לביטוח לאומי לתרגם את מסמכיו לערבית ולאפשר לשטוח טיעונים ולמלא את טפסי המוסד בערבית (ראו בג"ץ 2203/01 אב"י נ' **המוסד לביטוח לאומי** (פורסם בנבו 07.01.2009)).

22. לכל זה יש להוסיף כי סעיף 15א(א) לחוק שירות המדינה, קובע את החובה לייצוג הולם לאזרחי המדינה הערבים בשירות המדינה. הסעיף מטיל על המדינה חובה אקטיבית לעשות כל הנדרש, בנסיבות העניין, על מנת לממש את חובתה להעדפה מתקנת הנובעת ממצאיאות של תת שוויון בייצוגם של ערבים בשירות המדינה. בכלל זה, החוק מטיל על המדינה את האחריות להגיע לתוצאה של ביטוי הולם לייצוג של בני האוכלוסייה הערבית (בג"ץ 6924/98 **האגודה לזכויות האזרח נ' ממשלת ישראל**, פ"ד נ"ה (5)15, פס' 29-28 לפסק דינו של השופט זמיר (2001)). העובדה כי לא מועסק בלשכה ולו פקיד אחד בן הלאום הערבי, וכי אין במענה הקולי של הרשות ולו אדם אחד דובר ערבית, מהווה הפרה חמורה של סעיף 15א(א) לחוק שירות המדינה ופגיעה קשה בכללי המנהל הציבורי התקין.

23. לכל אלה יש להוסיף, כי ניתן לגזור את החובה לתרגם לערבית את הטפסים ודברי הדואר גם מכוח סעיף 7(א) ו-7(א2) לחוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז-1967, הקובעים כי על אזהרה הנשלחת להיכתב ב"שפה פשוטה וברורה". מכאן, שהמצאת אזהרה לחייבים תושבי ירושלים המזרחית הכתובה בשפה שאינה נהירה להם כלל אינה עולה בקנה אחד עם הוראות החוק הדורשות המצאה לחייב בשפה הברורה לו.

לסיכום:

24. הסחבת שנוקטת הרשות והלשכה בדרך של הימנעות מהנגשת ההליכים עבור הפלסטינים תושבי ירושלים המזרחית, שערבית שפת אמם, פוגעת קשות בזכויות האדם שלהם, המעוגנות הן במשפט הבינלאומי והן במשפט הישראלי. **העובדה שגם היום בחלוף מעל שנה מיום שהתחייבתם להנגיש את הלשכה עבור דוברות ודוברי הערבית לא יישמתם ולו אחת מהתחייבויותיכם, בין בדרך של תרגום הטפסים, השילוט, ודברי הדואר המהותיים לערבית ובין בדרך של העסקת פקידות דוברת ערבית בלשכה והנגשת השירות הפרונטאלי, מעיד על הצורך לקצוב בזמן ולהגדיר לוחות זמנים מדויקים וגופי בקרה פנימיים שיבטיחו את מימוש ההתחייבויות.**

25. לא מדובר אך ורק במימוש זכות סימבולית לחופש הלשון, שהינה חלק בלתי נפרד מהזכות לכבוד, אלא בפגיעות מהותיות בזכויות המעוגנות בחוק, שהחמורה בהם הינה הימנעות מהעסקת פקידות דוברת ערבית הרשות והלשכה המפרה ברגל גסה את הוראות סעיף 15א(א) לחוק שירות המדינה. הפרה זו חמורה שבעתיים מקום שהערבים מהווים למעלה משליש התושבים הנזקקים לשירותי הלשכה מחד, ומחויבים להתנהל בפניה כחייבים מנגד. רשות שלטונית אשר מפרה זכויות יסוד ועוברת על החוק ומתנהלת בחוסר סבירות קיצוני ומוטלת עליה החובה לתקן פגיעה זו לאלתר.

26. ונדגיש, השיהוי הבלתי סביר בהנגשת שירותי הלשכה עבור דוברי/ות השפה הערבית בירושלים פוגע בזכותם של החייבים והזוכים כאחד לשוויון, הליך הוגן, לקניין וחופש הלשון שמהווה חלק בלתי נפרד מהזכות לכבוד. הפרות אלה לא עומדות בתנאי פסקת ההגבלה של חוק יסוד כבוד האדם וחירותו. ראשית, היעדר הנגשת הליכי ההוצאה לפועל לערבית פוגעת בזכויות יסוד ללא ההסמכה המפורשת בחוק (בבג"צ 1437/02 האגודה לזכויות האזרח בישראל נ' השר לביטחון פנים, פ"ד נח(2) 746, פס" 4 לפסק דינו של השופט ריבלין (2004)). נוסף על כך, אמות המידה לקביעה אם רשות מנהלית נוהגת בסבירות נובעות ממאפייניה של ההחלטה מושא הבחינה, טיבה, לשון ותכלית הסמכות שהופעלה, מהותה של הסמכות שהופעלה או לא הופעלה ונסיבות העניין (בג"צ 1993/03 התנועה למען איכות השלטון בישראל נ' ראש הממשלה, פ"ד נז(6) 817, פס" 12 לפסק דינו של השופט ריבלין (2003)). כאמור, טיבה ומהותה של הסמכות האמורה לגבות חובות וכן המונופול של סמכות זו, מגבירים ומעצימים את חומרת הפגיעה בזכויות האדם של הפלסטינים תושבי ירושלים המזרחית, המחויבים לבוא במגע עם הלשכה. הסחבת והימנעות הרשות ממתן מענה ענייני משך תקופה כה ארוכה, ומסירת מידע חלקי ולא מדויק מעידה כי הלשכה אינה פועלת בהתאם לאמות המידה האובייקטיביות של הסבירות המנהלית.

27. לאור האמור לעיל, ובהינתן שחלפה למעלה מ-4 חודשים מתאריך היעד שהצבתם לעצמכם לסיום תרגום הטפסים, הנכם מתבקשים לקצוב לוח זמנים קצר לסיום תרגום לערבית של השלטים, הטפסים ודברי הדואר וכן להעסקת דוברי ערבית הן בלשכה והן המענה הקולי של הרשות. זאת, כדי לייתר פנייה לערכאות בנושא.

בכבוד רב,
עו"ד באנה שגרי- בדארנה
הקליניקה לזכויות אדם בינלאומיות

העתקים :

גב' קרן רבי - סמנכ"לית שירות לקוחות, רשות האכיפה והגבייה, גם בפקס: 02-5084130
גב' גילה חכימיאן - מנהלת לשכת ההוצאה לפועל בירושלים, גם בפקס: 02-5600461
עו"ד אסנת מנדל – ראש מחלקת בג"צים בפרקליטות המדינה, גם בפקס: 02 - 6467011