



תאריך: 26.8.2009
בתשובה נא לציין: 31490

לכבוד

מר אבי לקח

מנהל אגף לשכות ירושלים

רשות האוכלוסין, ההגירה ומעברי הגבול

רחוב מסילת ישרים 6

ירושלים

בדואר רשום

שלום רב,

הנדון: **עומס רב ויחס בלתי הולם בכניסה ללשכת מינהל האוכלוסין**

בירושלים המזרחית

1. הריני לפנות אלייך שוב בעניין שבנדון, בשם המוקד להגנת הפרט, המטפל בבעיות הקשורות למעמדם של תושבי ירושלים המזרחית, בבקשות לאיחוד משפחות של תושבים אלה וברישום ילדיהם במינהל האוכלוסין. כדי לטפל בענייניהם השונים, נדרשים תושבי הקבע להגיע תכופות ללשכת מינהל האוכלוסין בירושלים המזרחית, הנמצאת בואדי ג'וז (להלן: **הלשכה**).
2. החל מפברואר 2007, ממוקמת לשכת התעסוקה המשרתת את תושבי ירושלים המזרחית, באותו בניין בו נמצאת כיום לשכת מינהל האוכלוסין. כך, הבאים ללשכת התעסוקה עומדים באותו תור בו עומדים הפונים ללשכת מינהל האוכלוסין. הצפיפות והדוחק במקום רבים ביותר, ההמתנה ממושכת ויחס אנשי הביטחון משפיל ובלתי ראוי.
3. במסגרת התכתבויות שניהלנו עמכם לפני למעלה משנתיים, הכרתם בבעיות אלה והודעתכם כי הנכם פועלים בכל האמצעים למציאת פתרון ראוי וכי העומס הינו תוצאה של הצבת עמדות הזיהוי האוטומטיות של שירות התעסוקה (התיצבומטים) בתוך הבניין עצמו (מצ"ב מכתביכם מימים 26.3.07, 19.6.07, 16.10.07, 27.12.07 מסומנים א-ד).
4. משום מה, למרות שככל הידוע לנו לא ננקטו אמצעים מיוחדים לתיקון המצב, חלה במשך תקופה מסוימת הקלת מה בעומס ובהשלכותיו.

5. ואולם, לאחרונה שבנו ונתקלנו באותן תופעות ובעיות של עומס, דוחק ויחס משפיל. במספר ביקורים במקום שערכו בחודשים האחרונים אנשי המוקד להגנת הפרט, עלו שוב הבעיות הבאות:

- על מנת להגיע לפקיד של לשכת מינהל האוכלוסין, על התושב לעמוד **בחמישה תורים שונים** (התור שנוצר עד לכניסה דרך ה'קרוסלות', התור בין ה'קרוסלות' לבין עמדת הבידוק הביטחוני, התור לפני דלת הכניסה ללשכת מינהל האוכלוסין, התור בדלפק המודיעין של הלשכה (בו מקבלים מספר) ותור ההמתנה לפקיד לאחר הכניסה לאולמות). כך, זמן ההמתנה של תושב למתן שירות נמשך כשעתיים ואף מעבר לכך.
- התור בכניסה הראשית ארוך מאוד על פי רוב וכתוצאה מכך, נמשך התור מעבר לאזור המקורה, המיועד לו, ויוצא אל הרחוב. כך, חשופים העומדים בו לחום המעיק והשמם היוקדת שבעונה זו.
- ה'קרוסלות' שבכניסה ללשכה, מפרידות בין האנשים העומדים בחלקו המקורה של התור, לבין אלה שעומדים בחוץ. קרוסלות אלה הן חשמליות ומופעלות מרחוק, דבר העלול להביא לפגיעה למחיצה של אנשים העוברים דרכם.
- לאחר שעברו את ה'קרוסלות', עומדים הפונים בדוחק, לעיתים למעלה משעה, עד שהם מגיעים לעמדת הבידוק. יצוין כי קיימת עמדת בידוק אחת בלבד לכלל הפונים ללשכת התעסוקה ולשכת מינהל האוכלוסין. במקרים רבים בהם ביקרנו בלשכה, הופסקה כליל הכנסת הפונים ללשכת מינהל האוכלוסין משך זמן ארוך. באותו זמן התאפשרה הכנסת הפונים ללשכת התעסוקה בלבד.
- המאבטחים דורשים מהאנשים בתור לעמוד בשני טורים ישרים וכל תזוזה גוררת צעקות ואיומים שלא תתאפשר כניסה. לעיתים מודיעים המאבטחים על הפסקה בהכנסת הממתינים כעונש על עמידה שלא על פי המתבקש מהם, דהיינו בשני טורים ישרים.
- בזמן המתנה ממושכת זו, אין לממתינים כל אפשרות לישיבה או לעשיית צרכים. כמו כן, בקשותיהם של אנשים בעלי צרכים מיוחדים, המוגבלים בעמידה ממושכת, אינן נענות, והם נדרשים לעמוד בתור הארוך והדחוס, כמו כולם.
- בכלל, יחסם של המאבטחים במקום אינו ראוי ואין מצידם כל נכונות להקל על הממתינים, להיפך. במקרים רבים, פונים המאבטחים לאנשים העומדים בתור בגסות ובחוסר כבוד, שבוודאי שאינם עונים על קריטריונים בסיסיים של מי שאמורים להעניק שירות במשרד ממשלתי.
- הבידוק הביטחוני במקום הוא חסר תקדים ומוקפד בצורה יוצאת דופן ומפלה, יחסית לבדיקות הנערכות בלשכות אחרות. כך, כל תיק וארנק נבדק בקפדנות מרובה על כל תכולתו, והכנסת חפצים מסוימים (כגון מראה, פינצטה, קוצץ צפרניים וכדומה) אסורה ויש להפקידם בידי המאבטחים. על מנת לעבור את גלאי המתכות יש להסיר נעליים וחגורה וברוב המקרים גם עגילים, סיכות ראש וכד'. לעיתים קרובות יש צורך גם

בבדיקה נוספת על ידי גלאי מתכות ידני. בבדיקה ביטחונית זו מפלה לרעה ופוגעת בכבודם של הפונים ללשכה.

- גם לאחר שעוברים את הבידוק הביטחוני, עדיין נדרשים לעמוד בשלושה תורים נוספים (התור לפני דלת הכניסה ללשכת מינהל האוכלוסין, התור בדלפק המודיעין של הלשכה (בו מקבלים מספר) ותור ההמתנה לפקיד לאחר הכניסה לאולמות). ההמתנה בתורים אלה ממושכת אף היא, ונראה כי סיבתה היא היעדר כוח אדם, דהיינו – חוסר בפקידים. (על הביקורת שמתח בית המשפט העליון באשר להיעדר כוח אדם מספיק בלשכה הקודמת של מינהל האוכלוסין בירושלים המזרחית ראו בג"ץ 2783/03 ג'ברא נ' שר הפנים ואח', פ"ד נח(2), 437).

6. נחזור ונציין, כפי שעשינו בעבר, כי אנו רואים במשרד הפנים אחראי ומחוייב למתן שירותי מנהל אוכלוסין באופן הראוי תוך שמירה על זכויותיהם ועל שוויונם של תושבים הנוזקים לשירותיו. העובדה כי אותו מבנה משמש גם את הפונים ללשכת התעסוקה איננה יכולה להוות אמתלה לפגיעה בזכויותיהם של הפונים ללשכת מינהל האוכלוסין. בנוסף, ראינו לעיל כי לתור הארוך תורמים גם מחדלים הנוצרים במינהל האוכלוסין עצמו, מחדלים אשר לא ניתן לתלותם בלשכת התעסוקה.

7. **אבקש לקבל בדחיפות את התייחסותכם לכל הנקודות שצוינו לעיל, תוך פרוט הצעדים שנקטו בשנתיים האחרונות על מנת למנוע את התופעות שתוארו.**

בכבוד רב,
סיגי בן ארי, עו"ד

העתיקים:

מר גבריאל מימון, מנכ"ל משרד הפנים, בפקס: 02-6701585
גב' חגית ויס, מנהלת לשכת רשות האוכלוסין בירושלים המזרחית, בפקס: 02-6272205
עו"ד דניאל סלומון, יועמ"ש, רשות האוכלוסין, ההגירה ומעברי הגבול, בפקס: 02-6294836