

בבית המשפט העליון בשבתו כבית משפט גבוה לצדק

בג"ץ 2783/03

בפני: כבוד הנשיא א' ברק
כבוד השופטת א' פרוקצ'יה
כבוד השופטת מ' נאור

העותר: רופא רפול ג' ברא

נ ג ד

המשיבים: 1. שר הפנים
2. מנכל משרד הפנים
3. מנהל הלשכה האזורית למנהל האוכלוסין

עתירה למתן צו על תנאי וצו ביניים

תאריך הישיבה: כ"ח חשוון התשס"ד (23.11.03)

בשם העותר: עו"ד יוסף שורץ
בשם המשיבים: עו"ד אבי ליכט

פסק-דין

הנשיא א' ברק:

1. עתירה זו עניינה תנאי קבלת הקהל בלשכה למינהל אוכלוסין שבמזרח ירושלים (להלן – הלשכה). לשכה זו נתונה תחת עומס גדול של פונים הנזקקים לשירותי מינהל האוכלוסין. מבנה הלשכה אינו מסוגל להכיל את כמות הפונים ואלה נאלצים לעמוד שעות ארוכות בתורים המשתרכים מחוץ ללשכה. המתנה זאת נעשית בתנאים פיזיים קשים, בהיות הממתנים חשופים לפגעי מזג האוויר וללא כל אמצעי נוחיות.

2. אין זו הפעם הראשונה בה העניין מובא לפתחו של בית משפט זה. בבג"ץ 4892/99, 6683/99 הצהירו המשיבים כי הלשכה תועבר למקום חדש ומתאים במהירות האפשרית, כי המשיבים יפעלו לבניית סככה בסמוך ללשכה וכי בעיות הנוגעות

לטפסים, דרישות מסמכים וכיוצא באלה תטופלנה באופן פרטני במהירות הראויה. על רקע זה נדחו אותן עתירות.

3. בגדרי העתירה שלפנינו מבקש העותר כי נורה למשיבים להעביר את הלשכה למבנה הולם שישרת את תושבי ירושלים המזרחית, כפי שהתחייבו בעתירה הקודמת. העותר מעלה עוד שורה ארוכה של טענות באשר לתנאים הפיזיים בלשכה, טיב השירות הניתן לתושבים וההתחשבות בצרכיהם. לטענתו, העומס בהמתנה גורם לתופעות קשות, כגון ספסרות במספרי הכניסה ועקיפת התור בצורה עבריינית. כמו כן, בשל העומס הרב, קורה לא פעם שגם הממתין שעות ארוכות אינו זוכה להתקבל בלשכה ונאלץ לשוב ולנסות מזלו במועד אחר. בקשותיו העיקריות של העותר הן כי יוגדל כוח האדם בלשכה; כי יוארכו שעות קבלת הקהל, לרבות קבלת קהל אחר-הצהריים; כי יתאפשר להגיש בקשות למשרד הפנים באמצעות בית הדואר במזרח ירושלים, בדומה לשירותים הניתנים בבתי דואר בישובים אחרים; כי דלפק המודיעין יאויש באופן קבוע; כי יותר להגיש מסמכים כתובים בכתב יד בערבית; וכי יותקן בלשכה שילוט מנחה בשפה הערבית.

4. המשיבים, מצידם, אינם חולקים על כך שהמצב הנוכחי בלשכה למינהל אוכלוסין אינו ראוי וכי התושבים הנזקקים לשירותי הלשכה אינם מקבלים שירות הולם. הם מציינים כי סכנת ההמתנה בסמוך ללשכה הותקנה רק לאחרונה, ולא כפי שהתחייבו המשיבים בעתירות הקודמות. לדבריהם, עיקר הבעיה הוא בתנאים הפיזיים בלשכה וכן בתור הארוך בכניסה ללשכה. המשיבים מסבירים כי בתקופה האחרונה חלה הידרדרות במצב בשל קיצוץ בכח האדם ואי מציאת פתרון להעברת הלשכה למקום חלופי. לדברי המשיבים, ההתחייבות שניתנה במסגרת העתירות הקודמות להעביר את הלשכה למבנה חדש לא קוימה עד היום בשל סכסוך שפרץ בין בעל המבנה המיועד לבין מינהל הדיור הממשלתי. סכסוך זה הביא לביטול ההסכם. נסיונות מינהל הדיור הממשלתי למצוא מבנה חלופי כשלו בשל חוסר שיתוף פעולה מצד בעלי נכסים במזרח ירושלים. הפתרון העומד כיום על הפרק הוא לשכן את הלשכה במבנה שבנתה עיריית ירושלים במתחם מאמוניה בשיח' ג'ראח. מבנה זה מצוי במצב שלדי, ונדרשת השלמת בנייתו והתאמתו לצורכי הלשכה. המשיבים מסכימים לצו מוחלט שיחייבם להעביר את הלשכה למתחם מאמוניה בתוך תשעה-עשר חודשים.

5. באשר לבעיית כוח האדם, המשיבים מסבירים כי בעבר עבדו בלשכה 42 עובדים, אלא שלאחר הדיון בעתירות הקודמות קוצץ כוח האדם ל-29 עובדים בלבד. לאחרונה הוקצו תקנים נוספים ללשכה כך שבעוד מספר חודשים יעבדו בה 36 עובדים

במשרה מלאה. המשיבים מציינים, עם זאת, כי קיים קושי בגיוס עובדים מיומנים, בין היתר בשל תנאי העבודה בלשכה. המשיבים מתחייבים כי בכל עת יופעלו 10 עמדות לקבלת קהל, תוך שיעשה נסיון להגדלת מספר העמדות ל-12. שעות קבלת הקהל יהיו 8:00 – 14:00 שלוש פעמים בשבוע (הטיפול בפונים יסתיים בשעה 16:00). פעמיים בשבוע שעות קבלת הקהל יהיו 8:00 – 15:00 והטיפול בפונים יסתיים ב-18:30 בקיץ ושעה מוקדם יותר בחורף. כמו כן יורחב שירות המענה הטלפוני.

6. לבסוף טוענים המשיבים כי בלשכה קיים דלפק מודיעין, שילוט בערבית ומתקן מים וכי תושבי מזרח ירושלים יכולים לקבל שירות בדואר. לטענתם, אין מניעה לקבל מסמכים הכתובים בערבית בכתב יד קריא, הגם שחלק מהנתונים (שם וכתובת) חייבים להיכתב בעברית בשל אילוצי מיחשוב. המשיבים מוסיפים כי פקידי הלשכה יונחו לסייע בהשלמת פרטים אלה עבור פונים שאינם דוברים עברית.

7. אין מחלוקת, כאמור, כי תנאי קבלת הקהל בלשכת מינהל האוכלוסין במזרח ירושלים הם קשים. לדעתנו אלה תנאים בלתי סבירים באופן קיצוני השירותים הניתנים לתושבים בלשכה הם שירותים חיוניים, הנוגעים להסדרת המעמד בישראל, לאפשרות לצאת ולהיכנס לישראל ולזכות בסיסיות אחרות של אזרחים ותושבים במדינה. יש לזכור כי השירות הניתן בלשכה תחייב לעיתים גם הגעתם של אנשים מבוגרים, תינוקות וילדים. לציבור זכות לקבל שירותים אלה בתנאים ראויים ובתוך פרק זמן סביר. תנאי קבלת הקהל בלשכה מכבידים בצורה קשה על תושבי מזרח ירושלים בכואם לקבל שירותים חיוניים אלה. חשיפת הקהל להמתנה ממושכת, בחוץ, ללא תנאים פיזיים הולמים, חורגת מגבולות הסביר ויש בה אף כדי לפגוע, בעקיפין, בזכויות של התושבים.

8. אין למעשה מחלוקת כי הדרך להביא לשינוי המצב בלשכה במזרח ירושלים הוא באמצעות העברת המשרדים למבנה הולם יותר ובאמצעות הארכת שעות קבלת הקהל והוספת עמדות קבלת קהל. המשיבים מסכימים לעשיית צו מוחלט בעניין העברת המבנה. נראה כי גם בנוגע לכוח האדם בלשכה ושעות קבלת הקהל, אין מנוס מהוצאת צו מוחלט. מתברר כי כאשר כוח האדם בלשכה עמד על 42 עובדים חל שיפור ניכר בשירות שניתן לתושבים, ועם הקיצוץ במספר העובדים חלה הידרדרות במצב. מכאן שהעומס המוטל על הלשכה במזרח ירושלים מחייב איוש של 42 עובדים לכל הפחות. נראה כי היקף עובדים כזה יאפשר גם הארכה של שעות קבלת הקהל כאמור בתגובת המדינה.

אנו מקבלים, איפוא, את העתירה ועושים את הצו למוחלט. אנו מורים על העברת לשכת מינהל האוכלוסין במזרח ירושלים למתחם מאמוניה ופתיחתה לקהל בתוך תשעה-עשר חודשים, כאמור לעיל, על הגדלת כוח האדם בלשכה ל- 42 עובדים ועל הארכת שעות קבלת הקהל, כמתבקש מכך. המשיבים ישאו בהוצאות העותר בסך כולל של 10,000 ₪.

ה נ ש י א

השופטת א' פרוקצ'יה:

אני מסכימה.

ש ו פ ט ת

השופטת מ' נאור:

אני מסכימה.

ש ו פ ט ת

הוחלט כאמור בפסק-דינו של הנשיא ברק.

ניתן היום, ח' כסלו, תשס"ד (03.12.03).

ש ו פ ט ת

ש ו פ ט ת

ה נ ש י א