



## הכנסת העשרים וחמש מושב שלישי

פרוטוקול מס' 214  
מישיבת ועדת העלייה, הקליטה והתפוצות  
יום שני, כ"ו בתשרי התשפ"ה (28 באוקטובר 2024), שעה 11:02

### סדר היום:

הנגשה שפתית של משרדי ממשלה לעולים חדשים - ישיבת מעקב מיום 9/10/2024

### נכחו:

### חברי הוועדה:

עודד פורר – היו"ר

### מוזמנים:

- |                      |   |                                                               |
|----------------------|---|---------------------------------------------------------------|
| שיר גולדפריינד-גלילי | – | מנהלת אגף א' מידע, פרסום והסברה, משרד העלייה והקליטה          |
| גבי נבון             | – | מנהל אגף נגישות בתחבורה ציבורית, משרד התחבורה והבטיחות בדרכים |
| גיל נחמני            | – | מנהל אתר המשרד, משרד התחבורה והבטיחות בדרכים                  |
| טירה גלינויר         | – | מנהלת אגף קליטת תלמידים עולים ותושבים חוזרים, משרד החינוך     |
| לירון בר-שדה         | – | מ"מ מנהלת מרכז מצב, משרד החוץ                                 |
| שרית פרסי            | – | מנהלת אגף א', רשות המסים                                      |
| אורית זנבה           | – | מנהלת תחום בכיר איכות השירות וחוויית הלקוח, שירות התעסוקה     |
| ד"ר אילה אליהו       | – | מרכז המחקר והמידע של הכנסת                                    |
| דב ליפמן             | – | מנכ"ל, יד לעולים                                              |
| אליהו שאול           | – | מנכ"ל, מועצת ארגוני עולים לישראל                              |
| עליזה גרייבין        | – | מחלקת קליטה וקשרי ממשלה, ארגון "נפש בנפש"                     |
| הילה סעדיה           | – | מנהלת מחקר וקידום מדיניות, ארגון פתחון לב                     |
| אלי כהן              | – | מנכ"ל, ארגון פתחון לב                                         |
| רן מלמד              | – | מנכ"ל, נקודת מפנה, המרכז לקידום מדיניות של רווחה כלכלית       |

### משתתפים באמצעים מקוונים:

- |            |   |                                                       |
|------------|---|-------------------------------------------------------|
| אפרת איריס | – | ממונה על מוקד 118, משרד הרווחה והבטיחות החברתית       |
| שאול מוצפי | – | מנהל אגף תוכניות סיוע, משרד הבינוי והשיכון            |
| טל הר-נוי  | – | עוזרת סמנכ"ל שירות, חברת החשמל                        |
| חנה שילדר  | – | מנהלת מגזר דיגיטל ואנליטיקה, חטיבת התקשוב, חברת החשמל |

### מנהלת הוועדה:

שלומית אבינח

### רישום פרלמנטרי:

נועם כהן, חבר תרגומים

רשימת הנוכחים על תואריהם מבוססת על המידע שהוזן במערכת המוזמנים הממוחשבת. ייתכנו אי-דיוקים והשמטות.

**הנגשה שפתית של משרדי ממשלה לעולים חדשים****היו"ר עודד פורר:**

שלום לכולם, אנחנו מתכנסים כאן שוב לישיבת ועדת עלייה, קליטה ותפוצות. היום 28 באוקטובר 2024, כ"ו בתשרי תשפ"ה, הנושא הוא הנגשה שפתית של משרדי הממשלה לעולים החדשים, זאת ישיבת מעקב לישיבה שקיימנו ב-9 באוקטובר. היום זה 388 ימים מאז טבח 7 באוקטובר ועדיין 101 חטופות, חטופים נמצאים בשבי חמאס בתוך המנהרות.

אנחנו בדיון הקודם קיבלנו בדיקה מדגמית שעשה ארגון פתחון לב לגבי מענה בשפות זרות במשרדי ממשלה רלוונטיים. מהבדיקה עלה שהמוקדים הרלוונטיים והקריטיים ביותר שאין בהם מענה בשפות הם מוקד סיוע בחירום של משרד המשפטים, מעניק שירות בשפות העברית והערבית בלבד, מוקד חברת החשמל ושירות התעסוקה שאינו מעניק שירות בשפות אמהרית, צרפתית וספרדית, מוקד סיוע בשכר דירה לעולים ומוקד סיוע לדיירי הדיור הציבורי של משרד הבינוי והשיכון, מעניק מענה בשפות העברית, הרוסית והערבית בלבד. מוקד נציבות זכויות לאנשים עם מוגבלות של משרד המשפטים מעניק מענה בשפה העברית בלבד, מוקד המידע רישוי של משרד התחבורה רק בשפה העברית וכן גם רשות המסים, פניות ציבור של צה"ל וכיוצא באלו.

הבדיקה הזאת נעשתה בלי קשר לישיבות הוועדה שקיימנו בנושא המוקדים המיוחדים שהוקמו נוכח מלחמת חרבות ברזל כדי לוודא שיהיה מענה בשפות. למרות הבטחות משרדי הממשלה לקיים מענה בשפות באמצעות נתב, הנושא לא סודר. אני זימנתי לדיון הזה רק את משרדי הממשלה הרלוונטיים שבהם ראינו שיש בעיה מבחינת מענה, נתחיל עם משרד המשפטים, בזום הם נמצאים? לא איתנו.

**שלומית אבינח:**

לא, נתחיל מאלה שפה. שאול מוצפי, אין לך אותו? אמר שהוא מחובר. משרד התחבורה?

**גיל נחמני:**

כאן.

**היו"ר עודד פורר:**

משרד התחבורה שלום. מה מצבנו?

**גיל נחמני:**

נכון להיום, מוקד הרישוי 5678, או לחילופין, הנתב החדש, כוכבית 5414 – נותנים מענה בשפות עברית, ערבית, אנגלית ורוסית.

**היו"ר עודד פורר:**

מוקד 5678 נותן מענה?

**גיל נחמני:**

בשפות עברית, ערבית, אנגלית ורוסית. הנתב עצמו מדבר בשפות עברית וערבית ונכנס - - -

**היו"ר עודד פורר:**

מה זה עוזר?

**גיל נחמני:**

יש נציגים ייעודיים לשפות רוסית ואנגלית שלבקשת המתקשר מפנים אותם - - -

היו"ר עודד פורר:

(מתקשר למוקד טלפוני ומשמיע) "לביצוע תשלום באמצעות מענה קולי אוטומטי, אנא הקישו אחת. לקבלת השירות באמצעות נציג שירות אנושי, אנא הקישו שתיים."

אם אני לא מבין עברית, מה אני מקיש?

קריאה:

שתיים.

היו"ר עודד פורר:

איך אני אדע? ספרדית אתה מבין?

גיל נחמני:

לא.

היו"ר עודד פורר:

אם עכשיו היית שומע את כל זה בספרדית, מה היית עושה?

גיל נחמני:

לוחץ.

היו"ר עודד פורר:

על מה?

גיל נחמני:

כל מקש, אחת, שתיים.

היו"ר עודד פורר:

לוחץ על שבע, למה שתיים? אתה לא מבין.

אני מנסה להמחיש לך מה המשמעות של נתב בשפות, נתב בשפות צריך להיות הדבר הראשון שפוגשים, משם תנתב את זה.

דיברנו, פשוט אנחנו כבר בשידור חוזר כי עשינו את זה. אם אין לך מענה בשפה הרוסית שהוא מענה מיידי, תעביר את זה למישהו שמקבל את ההודעה בשפה הרוסית. יש חברת – לדוגמה – ביפר, הנה, ביפרים, מבצע הביפרים, ואחר כך אתה יכול לחזור אליו, אבל הוא קיבל מענה בשפה שלו.

זאת אומרת, מבחינתנו, משרד התחבורה, אין מענה בשפות. זה שיש לך אחר כך, אם מישהו ברוסית יצליח להגיע אל ההוא שנותן שירות ברוסית, הוא לא יצליח, כי הוא לא מבין. אם אני צריך מענה בשפות, זה סימן שאני לא מבין את המענה הקולי.

מי הלאה?

שלומית אבינח:

טירה, משרד החינוך.

טירה גלינויר :

בוקר טוב. אצלנו המוקד בשלוש שפות. בנוסף, יש לנו גם מגשרים ברשויות שדוברים שפות בתשע שפות, לצד שכמעט כל מה שההורים צריכים לדעת נגיש וזמין בפורטלים.

היו"ר עודד פורר :

אנחנו מדברים על מוקד, על מענה בשפה למישהו שדובר צרפתית והוא מתקשר למוקד של משרד החינוך.

טירה גלינויר :

יש לנו אותו בשלוש שפות, באמהרית, באנגלית וברוסית. אנחנו אחרי הפנייה וגם דיברתי עם הגברת מהעמותה, אנחנו ננסה לשפר.

היו"ר עודד פורר :

זה לא כזה מורכב. זה בסך הכול להוסיף עוד שפות בנתב, בדיוק כמו שאמרתי פה קודם למשרד התחבורה. אני נותן לכם עוד פעם את המענה המיידי, לפחות שיהיה מענה מיידי בשפה הרלוונטית גם כדי לקחת הודעה.

טירה גלינויר :

אני ארצה רק להגיד שעשיתי איזושהי בדיקה וראיתי שלא היו פניות בצרפתית.

היו"ר עודד פורר :

איך עשית את הבדיקה?

טירה גלינויר :

ביקשתי לראות מה היו הפניות, באילו שפות.

היו"ר עודד פורר :

לא, אבל אם אני פנית, אם אני צלצלתי ואני דובר צרפתית, איך את יודעת בכלל שאני צלצלתי אלייך? אני ניתקתי.

טירה גלינויר :

לכן אני אגיד, עודד. א', אני בקשר גם עם ארגוני עולים וגם עם המגשרים שלנו בשטח, אנחנו מאוד מאוד מחוברים. אני אטפל בזה, אני מבטיחה.

היו"ר עודד פורר :

אוקיי. אני מבקש שתוסיפו לנתב גם את השפה הצרפתית.

טירה גלינויר :

צרפתית, בסדר.

היו"ר עודד פורר :

בסדר. משרד הבינוי והשיכון, שאול מוצפי איתנו בזום? תמשיכו לנסות לאתר אותו.

משרד החוץ, דווקא אצלכם אין שפות?

לירון בר-שדה :

בוא נאמר שאני מייצגת פה פרק מסוים, בדומה למשרד התחבורה של חדר מצב שנותן פתרונות בהרבה מאוד שפות וכשנקודתית צריך, מגייסים מתוך המשרד אנשים שדוברים את כל השפות, פורטוגזית, רוסית, אמהרית, טיגרית, מה שיהיה. אבל בדיוק אותו דבר לצערי - - -

היו"ר עודד פורר :

זאת אומרת, אין צורך להתקשר כרגע למספר.

לירון בר-שדה :

הנתב, מי שמתקשר למשרד החוץ ולא ישירות לחדר המצב נתקל באותו נתב שדובר עברית בלבד, לדעתי.

היו"ר עודד פורר :

זאת הדרישה של הוועדה, נתב חייב להיות בשפות. בחלק מהשפות אין לך הרבה פניות, אבל אתה חוזר אחר כך. אבל אני מניח אגב – גם הערה לטירה – אתם תגלו שכשיהיה נתב כזה פתאום יהיו גם פניות.

שאל מוצפי, משרד השיכון. שאל, מוקד סיוע שכירות לעולים. אם אלה עולים דוברי אנגלית, אמהרית או צרפתית, אין להם מענה.

שאל מוצפי :

המוקדים שלנו פועלים באמצעות חברות ההרשמה לסיוע, אלה חברות מילגם, מעו"ף ואלונים. החברות מחויבות לתת שירות בשפה העברית, ערבית ורוסית. ברוסית כי רוב הזכאים שלנו, הלקוחות שלנו הם דוברי רוסית, אבל יחד עם זאת, החברות, במוקדים נמצאים מוקדנים שהם דוברי השפה האנגלית, הצרפתית והאמהרית. במילגם יש נציגים משלוש השפות האלה, במעו"ף זה אנגלית ואמהרית, אין צרפתית, ובאלונים זה רק אנגלית ורוסית, אין לנו אמהרית וצרפתית. אנחנו לא מזהים כרגע צורך כי אין שיחות כאלה בשפות האלה.

היו"ר עודד פורר :

אני רגע מתקשר לנתב שלכם, רגע.

שאל מוצפי :

אבל אם יהיה צורך, נוכל ללכת לתגבר ויהיו שמה מוקדנים.

היו"ר עודד פורר :

(מתקשר לנתב הטלפוני ומשמיע) "לקוחות יקרים, ההגרלה הגדולה נפתחה. ניתן להנפיק אישורי זכאות כבר עכשיו ועד לתאריך 15 באוקטובר. השלמת מסמכים עד 28 באוקטובר. בעלי זכאות בתוקף יכולים להירשם להגרלות עד 3 בנובמבר. ניתן להירשם למספר הגרלות בו זמנית ולא יותר משלוש ערים שונות. שיהיה בהצלחה. שלום וברוכים הבאים למוקד מילגם של משרד השיכון. לשפה העברית הקישו אחת, לשפה הרוסית הקישו שתיים, לשפה הערבית הקישו שלוש. תודה."

קודם כול, אני חייב לומר: תעירו למילגם שאת האמירה לגבי מי שרוצה בשפה הרוסית – צריך לשמוע בשפה הרוסית; ומי שרוצה בשפה הערבית – צריך לשמוע בשפה הערבית מה להקיש. זו הערה אחת לגבי הנתב.

הערה שנייה, כל מי שדובר שפות אחרות, הוא לא קיים. בטח שלא יהיו לכם פניות בצרפתית, כי מבחינתו הוא לא שם, הוא גם לא יודע על מה ללחוץ. אני חוזר ואומר, תדמיין את עצמך במדינה אחרת עם שפה אחרת שאתה לא מבין אותה, אתה מתקשר למוקד ומה שאתה שומע מבחינתך זה ג'יבריש, אין לך על מה להקיש. כך שגם אם יש להם מענה בשפות אחרות או יש להם מי שיודע לקבל את הפנייה, הוא לא יקבל אותה.

ולכן הדרישה שלנו, כמו שביקשתי ממשרד התחבורה כמו ממשרד החוץ, תייצרו נתב שנותן מענה בשפות. יכול להיות שבחלק מהשפות זה יהיה נתב להשאר הודעה. כדאי גם שתייצרו מנגנון שחוזר להודעות האלה, אבל מנגנון שלוקח הודעה. שוב, יש חברות שעושות את זה, יש חברות שעושות את זה, שאתה יכול להתקשר למוקד מסוים, אתה מקיש, עונים לך רק בשביל לקחת את ההודעה. ואחר כך אתם מקבלים את המייל הזה והפונה הרלוונטי או הנציג הרלוונטי שמדבר את השפה חוזר, בסדר?

שאול מוצפי:

בסדר, אנחנו נטפל בזה, אין בעיה.

היו"ר עודד פורר:

בסדר, בכל מקרה, אני כבר אומר לכם, בעוד שבועיים נעשה עוד פעם ישיבה ונראה באמת איך התקדמתם בעניין הזה של הנתבים.

הלאה, רשות המיסים.

שרית פרסי:

בוקר טוב. אין צורך להתקשר אלינו, עשית את זה בישיבה הקודמת. ובאמת אני אזכיר שבמוקד שלנו יש עובדים שהם דוברי כל השפות הנצרכות, אבל הבעיה היא בנתב.

הקמנו ועדה בראשות סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות אצלנו והדוברת. הפתרון הוא קל, בגלל שיש עובדים שדוברים את השפה, זה באמת רק לתרגם את כל השירותים בנתב, אבל ההתקשרות עם חברה חיצונית, יש בעיה, אין לנו שעות שירות, לכן אנחנו בוחנים גם פתרונות ביניים כמו מה שהצעת קודם. יש לנו דף שירות באינטרנט שאנחנו רוצים להוסיף בכל שפה רלוונטית תיבת מייל שאומרת בשפה הנדרשת שאפשר להשאיר לנו מייל ואנחנו נחזור. זהו, זה מה שעשינו עד כה.

היו"ר עודד פורר:

בסדר, תראו, אני חוזר ואומר, המענה הבסיסי המהיר והפשוט הוא נתב, שבחלק מהמקרים או שהוא מפנה לנציג כי יש לכם נניח מענה לנציגים בשפה העברית, אבל בשפה שאין לכם, חברה חיצונית לוקחת את ההודעה, אתם מקבלים את זה במייל.

אפרת איריס בן עוז, מוקד 118, משרד הרווחה. מה המצב אצלכם מבחינת מענה?

אפרת איריס:

שלום. אנחנו מוקד 118, יש לנו מענה בשפות רוסית, עברית, ערבית, אמהרית. גם אם אין נציג באותו רגע במוקד, קודם כול, הנתב שלנו מפנה. זאת אומרת שאם השיחה מגיעה דרך הנתב, רוסית, אמהרית, ערבית, לוקחים את הפרטים של הפונה וחוזרים אליו עד שעה. אנחנו מאתרים נציג אם הוא לא במשמרת הספציפית ועד שעה חוזרים אליו.

היו"ר עודד פורר:

ומה לגבי אנגלית וצרפתית?

אפרת איריס:

אנגלית גם. לא אמרתי אנגלית? אמרתי.

היו"ר עודד פורר:

לא.

אפרת איריס:

צרפתית עכשיו, בגלל שכמעט ולא היו שיחות בצרפתית, אנחנו פועלים גם על פי נתונים של שיחות נכנסות. אני יכולה להגיד שרק 2% מהשיחות הנכנסות למוקד 118 הן בשפה הערבית. עדיין אנחנו מחזיקים, זאת אומרת עדיין יהיה מענה של ערבית.

צרפתית, בגלל שאני כבר פעמיים הייתי בישיבה פה איתכם ואני מבינה שיש צורך מאוד גדול גם לעולים מצרפת שיגיעו, בינתיים אנחנו למוקד 118 לא קיבלנו, אבל כבר הנחנו פה את המוקדנים ואת הצוותים שלנו שאם תגיע שיחה בצרפתית, יש לנו פה, אנחנו בבניין עם עוד מוקדים, זאת אומרת, זו חברה, זה ספק חיצוני שמפעיל עוד מוקדים, יש לו את הנציג בצרפתית, הוא יעלה, יקח את השיחה, יקח את הפרטים. זאת אומרת, יהיה מענה, גם אם לא באותו רגע, עד שעה מקליטת השיחה.

היו"ר עודד פורר:

השאלה אם בנתב תהיה לו האופציה הזאת.

אפרת איריס:

סליחה רגע, אני רוצה רק להזכיר שאנחנו, מוקד 118, אנחנו מוקד הכוונה, מידע והסברה, אנחנו לא מוקד חירום. זאת אומרת שאם נכנסת אלינו שיחה חירומית, זה לא אנחנו. אנחנו מוקד מידע, הכוונה והסברה.

היו"ר עודד פורר:

לא, אבל דווקא בגלל הסיפור. תראי, אנחנו עוסקים פה במימון זכויות. בן אדם שצריך מידע, אם אין לו את המידע בשפה שלו, אין לו את המידע, הוא לא יכול למצוא את הזכות. עכשיו, אם אני דובר צרפתית ואני מצלצל 118, בנתב תהיה לי הפנייה לצרפתית שיקחו ממני הודעה?

אפרת איריס:

לא, עדיין לא. רק לפני החג הייתי בישיבה פה ושמעתי מה אתם אומרים וראינו את הצורך שעולה.

היו"ר עודד פורר:

אתם מטפלים בזה?

אפרת איריס:

זה לא צורך שעולה מהשטח, זה צורך שעולה פה מהוועדות. לקחנו את זה בחשבון ואמרנו, אנחנו נכשיר נציג צרפתי שכאשר תיכנס השיחה בצרפתית, יהיה לפונה מענה. זה כבר קורה בימים הקרובים.

היו"ר עודד פורר:

טוב. שירות התעסוקה.

אורית זנבה:

נעים מאוד, אורית. אצלנו במוקד הטלפוני יש נתב בארבע שפות, עברית, ערבית, אנגלית, רוסית. לגבי אמהרית, במידה ואנחנו מה שנקרא נתקלים בשיחות מהסוג הזה, יש לנו נציג, אבל לא דרך הנתב עצמו. וכמובן כל צורך שיעלה, תאמר לי ואנחנו נעביר את זה.

היו"ר עודד פורר:

אז אני אומר עוד פעם, השפות שאתם לא נותנים להן מענה בנתב לא מגיעות אליכם, זה מה שאני מנסה להסביר, יש חסם. מי שמתקשר והוא דובר שפה אחרת, גם אם הוא בסוף יגיע לנציג דובר עברית, לא בטוח - - -

אורית זנבה:

אנחנו מדברים אבל כרגע על השפות צרפתית ואמהרית?

היו"ר עודד פורר:

השפות לא נמצאות אצלכם בנתב, כן.

שלומית אבינח:

חנה, חברת חשמל.

היו"ר עודד פורר:

לא מחוברת. בינתיים דב ליפמן, בבקשה.

דב ליפמן:

תודה רבה, כבוד היושב ראש. רק רציתי להעיר, אנחנו מדברים עכשיו על משרדים ספציפיים, אבל יש גם את מוקד המענה הממשלתי המרכזי שהעולים חושבים שהם יכולים לפנות אליהם, ואנחנו ניסינו הבוקר רק לבדוק באנגלית.

שלומית אבינח:

מה זה, Gov.il?

דב ליפמן:

1299, לממשלה. וניסינו חמש פעמים באנגלית. אנחנו לחצנו פעם אחת והתנתקה השיחה לגמרי; פעם שנייה מישהי בעברית, רק בעברית דיברה, כלומר מישהו שדובר אנגלית לא מבין בכלל מה היא אומרת; פעם שלישית היא אמרה סליחה, אני רק מדברת עברית; פעם רביעית התנתקה השיחה; פעם חמישית מישהו אמר שמישהו שמדבר אנגלית יתקשר בעוד כמה שעות. אחרי כמה שעות מישהו כן התקשר, אבל לא מישהו שדיבר אנגלית כשפת אם. זה המוקד המרכזי של הממשלה, כך שאנחנו לא מדברים על בעיה - - -

היו"ר עודד פורר:

של מי זה, 1299?

קריאה:

מערך הדיגיטל.

היו"ר עודד פורר:

טוב, נפנה אליהם גם.

דב ליפמן:

תודה רבה.

היו"ר עודד פורר:

טל הר-נוי.



טל הר-נוי:

שמי טל הר-נוי, בנוסף לתפקידי כעוזרת סמנכ"ל, מרכזת את הנושא של נגישות בשירות. איתנו גם יש את חנה, פשוט הייתה לה שם תקלה של המערכת, לכן היא לא הצליחה לדבר. היא סגן מנהל אגף בנושא של דיגיטל ואנליטיקה. אני מדבר על ה-IVR שלנו. ה-IVR שלנו, אם אתה מתקשר אליו, אתה תראה שאנחנו עונים עברית, ערבית, רוסית ואנגלית. אנחנו גם עשינו בדיקה, כמה שיחות נכנסות. אגב, יש לנו כ-5.5 מיליון שיחות שנכנסות לנו ומועברות לנציגי שירות.

היו"ר עודד פורר:

בכמה זמן? 5.5 מיליון שיחות בכמה זמן? ביום? בשנה? בחודש?

טל הר-נוי:

בשנה. 6.5 מיליון שיחות בשנה, אוקיי? מה שמסתיים במערכת הקולית האינטראקטיבית זה כ-5.5 מיליון שיחות. 95.5% זה בעברית, 2.6% זה בערבית, 1.4% ברוסית, ו-0.5% באנגלית. אין לנו אמהרית וצרפתית, נכון, אבל אם הם מגיעים לנציג שירות, אגב זה גם מספר שיחות מאוד זניח, לא קיבלנו כאלה שיחות, ממש מעט, אם הם מגיעים לנציג שירות, הם מקבלים מענה. כלומר אנחנו מאתרים נציג שהוא דובר את השפה, ואם לא באותו יום, גג ביום למחרת.

היו"ר עודד פורר:

איך אתם מתקשרים עם הפונה בצרפתית?

טל הר-נוי:

יש לנו נציגי שירות.

היו"ר עודד פורר:

אבל הם לא דוברי צרפתית. הוא הגיע לנציג דובר עברית, נניח שהוא צלח את ה-IVR.

טל הר-נוי:

לוקחים את הטלפון שלו, מאתרים נציג שירות שהוא דובר צרפתית.

היו"ר עודד פורר:

איך הם מדברים איתו? איך הם אומרים לו אנחנו עוד מעט נחזור? אני שואל, איך הם אומרים לאותו אחד שפנה? הוא מדבר רק צרפתית. את דוברת צרפתית?

טל הר-נוי:

(אומרת מילה בצרפתית)

היו"ר עודד פורר:

תדברי איתי – אני לא אבין. אז איך אני אקח ממך מספר טלפון אם אני לא מבין צרפתית?

טל הר-נוי:

תראה, אין שום בעיה. אני מניחה שאנחנו נצטרך מבחינה מחשובית לשלב את זה בתוך ה-IVR.

היו"ר עודד פורר:

תוסיפו עוד שתי שפות, תעבירו את זה גם לשירות שלוקח הודעות, אחרי שתראו כמה הודעות יש, גם תבינו כמה פניות יש. גם יהיה מישהו שעונה בשפה, ואז אפשר לנתב את זה.

טל הר-נוי:

אבל יש לנו, אני מציינת, יש לנו.

היו"ר עודד פורר:

אין לך.

טל הר-נוי:

לרוב, האנשים האלה, אגב דוברי צרפתית, הם מדברים יותר משפה אחת, לרוב, אוקיי?

היו"ר עודד פורר:

גם מי שדובר אנגלית מדבר יותר משפה אחת, תבטלו גם באנגלית אולי.

טל הר-נוי:

לא. רק אני רוצה להוסיף שלמשל אצלנו בקבלת קהל יש לכל נציג שירות דף כזה עם כל נציגי השירות שהם דוברי שפות ואם מגיע לקוח שמדבר ספרדית, גיאורגית, צרפתית, רוסית, אמהרית ופרסית, יש להם מענה. כלומר, הם יוצרים קשר עם אותו נציג שירות שמדבר את השפה הזו והוא מקבל שירות מלא.

היו"ר עודד פורר:

הבקשה שלי היא שתוסיפו ב-IVR גם צרפתית ואמהרית, בנתב.

טל הר-נוי:

אוקיי.

היו"ר עודד פורר:

גם אם זה בשביל לקחת את ההודעה.

טל הר-נוי:

אוקיי.

היו"ר עודד פורר:

אליהו שאול, ארגוני עולים, בבקשה.

אליהו שאול:

תודה. אני רוצה לציין שבאמת, מעבר לזה שהרבה מאוד אתרים, כמו בן הטפסים של משרדי הממשלה לא נמצאים בשפות, וזה מחייב הרבה מאוד פעמים מתנדבים של ארגוני עולים לשבת עם העולה, לתרגם, לצלצל במקומם. לא תמיד אפשר, אין מספיק מתנדבים לכך, ואני חושב שזו בהחלט אחריות של הממשלה. עודד, רק בקשה של מריו לב, להוסיף גם את השפה הספרדית בבקשה שלכם כי מדובר בדרך כלל על שתי שפות כולל ספרדית והפעם לא פניתם למשרדים לגבי ספרדית. תודה.

היו"ר עודד פורר:

בבקשה. נטפל בזה גם.

אלי כהן, מנכ"ל פתחון לב.

אלי כהן:

אדוני היושב ראש, קודם כול, אני חייב לברך אותך על אחת הוועדות האפקטיביות שיצא לי להיות בהן, באמת מדהים, וגם על הנכונות של המשרדים, כיף לראות. כדי להעביר את זה מרוח טובה, אנחנו שלחנו לוועדה הצעה לתקן את חוק חופש המידע כך שהדבר הזה יהפוך להיות מוולונטרי למחייב.

לסיכום, אנחנו היינו שמחים אם תבחר לקדם את תיקון החקיקה הזה כך שזה יהפוך להיות משהו שהוא מנדטורי וקבוע לאורך שנים.

שלומית אבינח:

שביט מצה"ל בזום?

היו"ר עודד פורר:

זה חשוב, כן.

קריאה:

היא לא מחוברת.

היו"ר עודד פורר:

אוקיי. מישו פה עוד רוצה להתייחס? בבקשה, רן.

רן מלמד:

אני רוצה להתחבר לדברים שאמר אלי, אני חושב שבאמת הנושא הוא לא וולונטרי. משרדי הממשלה על פי החלטת ממשלה מתרגמים במקרה הטוב לארבע שפות. אם רוצים להוסיף שפות אחרות, צריך להכניס את זה בצורה מובנית. אני למשל לא בטוח שחוק חופש המידע הוא המקום המתאים לזה, אני חושב שזה דורש חקיקה ספציפית כי צריך גם לחשוב מה מתרגמים, לא כל דבר צריך לתרגם באופן מלא של 100% וזה תלוי בכל מיני שפות. יש לאדוני על שולחן הצעת חוק בנושא הזה שהעברתי לך אחרי הדיון בוועדה הקודמת. אני בהחלט חושב שצריך לעשות בזה שימוש.

ומילה נוספת, יש הרבה מאוד גורמים שהם לא ממשלתיים, אבל הם ציבוריים ברמה הזאת שלשיתתי הם כמו ממשלתיים. בנקים, קופות חולים, חברות ביטוח, חברות תקשורת. אני חושב שצריך לבדוק את האתרים שלהם ואת המוקדים שלהם גם כן. על שולחן נמצא סקר אתרים ששלחתי לך שביצעתי אותו לפני כשנה וחצי, מלבד משרדי הממשלה, חברות בתחום הבריאות, ההשכלה הגבוהה, תאגידי המים, תאגידים בנקאיים, אתרי שלטון מקומי, תחבורה ותקשורת. ואני חושב שצריך להרחיב את המנדט ואת הפעילות של הוועדה הכל כך טובה בהקשר הזה גם לגופים האלה.

היו"ר עודד פורר:

תודה. עוד מישו? לסיכום, ראשית אני אציין שירשם פה בפרוטוקול ואני גם אבקש להוציא מכתב לשרים שגם משרד המשפטים וגם צה"ל לא השתתף בדיון למרות שהוזמן והתבקש ואישר במקרה הזה, זה דבר ראשון.

דבר שני, אני מודה על הנכונות של המשרדים. אני רוצה עוד פעם, פשוט אני מנסה להבהיר לכם את מה שלנו קשה באמת להבין. אני נולדתי בארץ, אני מתקשר, מוקד בעברית, אין לי שום בעיה. ותמיד צריך להיכנס לראש שאתה נמצא במדינה זרה עם שפה זרה ואתה רוצה לקבל שירות. ובדרך כלל כשאנחנו מדברים על הצורך בשירות הממשלתי של מי שהגיע לכאן כעולה חדש, גם מדברים על האוכלוסייה שהכי הרבה נזקקת לשירותים האלה והכי הרבה צריכה אותם או לא מכירה אותם.

דווקא פה אני אקח כדוגמה את חברת החשמל, אני מניח שרוב הפניות במוקד שלהם זה תקלות. אבל אם אני אקח על חשבון חשמל או על התראה על ניתוק או משהו כזה. כשמגיע עולה חדש ורוצה להתקשר לחברת החשמל, עם מי הוא ידבר? הוא מגיע לנתב, בנתב אין לא צרפתית, לא ספרדית, אין עם מי לדבר. הוא הדין במשרדי הממשלה האחרים.

ולכן אני חוזר ומתעקש ספציפית על הנתב כי גם זו עשייה קלה למשרד ממשלתי, עשייה קלה. בטח בהיקף שאנחנו מדברים עליו, התקשרות עם איזו חברה פרטית שנותנת את השירותים האלה, זה גרושים, זה באמת גרושים בהיבט של המענה הראשוני. אבל אם אני מתקשר בשפה ויש לי נתב בשפה שלי ואני יודע לאן לגשת ואני משאיר הודעה ועונים לי בשפה שלי ושם אני משאיר את ההודעה ואחר כך יחזור אליי נציג שגם הוא מקצועי מתוך המשרד הרלוונטי ויתן לי את המענה בשפה שלי, דינו.

לכן בעניין הזה אני לא מתכנן להרפות מזה, כי כרגע, כמו שנאמר, זה הרבה ברמה של הרצון הטוב של משרדי הממשלה. לכן אנחנו נקבע כאן דיון בעוד כשבועיים, דיון מעקב, וככה אנחנו נעשה עד שנסיים את הסבב הזה.

לגבי נושא החקיקה, אני הנחתי את הצעת החוק שהעביר לי רן, לקחנו אותה, טיפה עדכנו אותה ואני הנחתי אותה בלשכה המשפטית, אני מקווה שתקבל פי שבוע הבא, אולי הכנסת הייתה בפגרה ולכן לא היה פי, ואז אנחנו נקדם את זה. חוק שבעצם מדבר על נגישות לשונית ועל החובה של כל הגופים המבוקרים בעצם לתת מענה ונגישות לשונית, שזה לא רק מענה במוקדים הטלפוניים, אלא גם הרבה מעבר לזה, וביחד נצליח, אני מקווה, תוך זמן לא ארוך למצות איזשהו תהליך שיצמצם קצת את הפערים בתחום הזה.

משרד הקליטה, את רוצה להוסיף משהו?

שיר גולדפריינד-גלילי:

רק להגיד שאני שמחה על הדיון ואני אהיה פה עוד שבועיים.

היו"ר עודד פורר:

משרד הקליטה, קחו את זה כחלק מהאחריות שלכם בממשלה. זו צריכה להיות הדחיפה של משרד העלייה והקליטה במשרדי הממשלה השונים. זו צריכה להיות פנייה של מנכ"ל המשרד למנכ"לי המשרדים השונים. זה צריך להיות משהו שצריכים להבין, זו לא איזו גחמה של יושב ראש ועדת עלייה וקליטה. יש משרד עלייה וקליטה, זה חלק מהתפקידים שלו, זה לא רק התקציב שלו שמוקצה לעניין הזה. בעיקר שאתם גם יודעים לסייע תקציבית למי שצריך תרגום או נושאים כאלה ואתם יודעים לתת את הפתרונות האלה. אני מבקש שתירתמו גם אתם לעניין הזה. יש לך את הרשימה מתוך הפרוטוקול של המשרדים הרלוונטיים, בשבועיים האלה תהיו איתם בקשר, תסייעו להם, תעזרו להם, תציעו להם. יש לכם הרבה מאוד פתרונות גם בהקשר של דוברי שפות.

תודה רבה, הישיבה נעולה.

**הישיבה ננעלה בשעה 11:33.**