

17/12/2015

אל: מנהלי הלשכות

הנדון: הנחיות בדבר השמירה על פרטיותו וכבודו של האזרח בקבלת שירות בלשכות הרשות

שלום רב,

1. סעיף 9 לחוק הביومترית מטיל על עובדי רשות האוכלוסין חובה מיוחדת לנהוג באופן המבטיח שמירה על כבוד האדם ועל פרטיותו
2. אבקש לחדד מספר נושאים הקשורים להיבטי שמירת פרטיותו וכבודו של האזרח המגיע לקבלת שירות בלשכות כחלק מהפיילוט הביומטרי ובכלל.
 - 2.1. בעת מפגש עם **בעלי מוגבלויות** מכל סוג שהוא העלול להעמיד את האזרח במצב מביך/ אי נעימות (כפי שיפורט בדוגמאות שבנספח 1) בעת ביצוע הרכשה ביומטרית עלינו להציע לאזרח לבצע את תהליך ההרכשה בצורה דיסקרטית ורחוקה מעין האזרחים הממתניים בתור. הצעות לשמירה על כבודו ופרטיותו של האזרח הנם כדלקמן:
 - 2.1.1. להציע לבצע את ההרכשה בחדר אחורי בו קיימת עמדת הרכשה
 - 2.1.2. להיעזר בפרגוד שיבצע הסתרה של האזרח מעיני הקהל הממתין בתור
 - 2.1.3. להפנותו לעמדה מרוחקת, פינתית ככל האפשר
 - 2.2. בעת מפגש עם אזרחים **מדתות שונות** העושים שימוש בכיסויי פנים למיניהם **ורק במידה וכיסוי הפנים אינו מאפשר הרכשה ביומטרית תקינה** ועליהם להורידו, עלינו להציע לאזרח לבצע את תהליך ההרכשה בצורה דיסקרטית ורחוקה מעין האזרחים הממתניים בתור כמוזכר בסעיף 2.1 לעיל.
 - 2.3. בעת מפגש עם בעלי **נכות נפשית** מכל סוג שהוא העלול להעמיד את האזרח במצב מביך/ אי נעימות (כפי שיפורט בדוגמאות בהמשך מסמך זה) בעת ביצוע הרכשה ביומטרית עלינו להציע לאזרח לבצע את תהליך ההרכשה בצורה דיסקרטית ורחוקה מעין האזרחים הממתניים בתור כמוזכר בסעיף 2.1 לעיל.
 - 2.4. בעת מפגש עם בעלי מוגבלויות, אשר מוגבלותם **לא מאפשרות להם הבנה מלאה של טפסי ההסכמה ועלוני ההסבר** (דוגמת עיוורים, אנאלפביתיים וכד') עלינו להקדיש זמן וסבלנות באופן מיוחד ולהקריא להם את הטפסים בליווי מתן הסברים מתאימים ליכולת הבנתו של האזרח.
 - 2.5. בעת מפגש עם אזרח בעל מוגבלויות כמפורט במסמך זה בעת תהליך מסירת ת.ז חכמה המתקשה לבצע הפעלה של התעודה (פתיחת המעטפה/ חשיפת הקוד/ הקשת הקוד וכד') יש לפעול כדלקמן:

- 2.5.1. במידה והאזרח מלווה על ידי מלווה יש להציע לאזרח כי המלווה יבצע הפעולות עבורו.
- 2.5.2. במידה והאזרח אינו מלווה או מסרב כי מלווהו יעשה הפעולה עבורו, העובד יציע את עזרתו לאזרח. רק לאחר הסכמתו של האזרח, העובד יסייע בביצוע הפעולה עבור האזרח.
- 2.6. אני משוכנע כי קיימים מקרים רבים בהם נתקלתם באי נוחות בתהליך ההרכשה והמסירה של תז. הביומטרית מסיבות שונות ומגוונות של אזרחים. במסמך זה לא ניתן לסקור את כלל מקרים אלו, אולם מה שחשוב הוא הפעלת שיקול הדעת שלכם ושל עובדיכם שיאפשר לכלל האזרחים המגיעים ללשכה לבצע תהליך הרכשה ביומטרית תוך שמירת פרטיותו וכבודו של האזרח ללא קשר למוגבלותו, אמונתו או מצבו באשר הוא.
- 2.7. בחלק מהלשכות וביוזמת המנהל נתלו שלטים (בשפות שונות) בסמוך לעמדות הפקיד המסבירים לאזרח כי זכותו לבקש פרגוד על מנת לשמור על פרטיותו וכבודו. מהלך זה מבורך ונכון לעשות ואנו פועלים בימים אלו להסדרה רוחבית בכלל הלשכות של שלטים מעיין אלו.
- 2.8. אבקש כי בכל בעיה המתעוררת בהיבטי ההגנה והשמירה על פרטיות האזרח וכבודו תיצרו עמי קשר על מנת שאוכל לסייע וגם בכדי שיהיה ניתן לשתף לשכות אחרות בידע המצטבר.
- 2.9. **אבקש כי הרשום במסמך זה יובא לידיעת כלל עובדי הלשכות.**

בברכה,

עידו תלמי

מנהל אבטחת מידע והממונה על הפרטיות

רשות האוכלוסין וההגירה

העתקים:

עמוס ארבל- ר' אגף מרשם ומעמד
אבי לקח- מנהל אגף בכיר לשכות
ברוך דדון- ר' אגף פרויקטים
אלי לוי- מנהל תחום מרשם ודרכונים
עו"ד עירית ויסבלאום- לשכה משפטית
עו"ד אודליה אדרי- לשכה משפטית
ריבי גבע- דוברות והממונה על יחסי הציבור
פנימי- פרויקט ביומטרי / תיקיית אבטחת מידע

נספח 1- דוגמאות למקרים שהתקבלו מהלשכות

1. מובאות מספר דוגמאות מהלשכות:
 - 1.1. הגעתו של אזרח עיוור ואילם לביצוע הרכשה ביומטרית באחת מהלשכות- תשאלו של האזרח, הרכשתו והטיפול בו באופן כללי דרשו כי אנשי הלשכה יציעו לו (באמצעות המלווה שלו) לעשות שימוש בפרגוד/ חדר אחורי כמוזכר לעיל מה שימנע את סקרנותם המיותרת של הקהל ואי הנוחות של האזרח לאור מוגבלותו.
 - 1.2. הגעתה של אזרחית בעלת משקפיים שכאשר התבקשה להורידם לצורך ההרכשה נתגלה כי היא בעלת פזילה קשה. במקרה כזה, מצופה כי אנשי הלשכה יציעו לה לעשות שימוש בפרגוד/ חדר אחורי כמוזכר לעיל על מנת למנוע סקרנותם המיותרת של הקהל ואי הנוחות של האזרחית לאור מוגבלותה.
 - 1.3. הגעה של נכה בכסא גלגלים לביצוע הרכשה באחת הלשכות- כסא הגלגלים מנע מהאזרח להגיע לטווח המינימאלי שיאפשר צילום פנים תקין. במקרה כזה, מצופה כי אנשי הלשכה יציעו לו לעשות שימוש בפרגוד/ חדר אחורי כמוזכר לעיל עד פתירת הבעיה וזאת על מנת למנוע אי נוחות מצד האזרח לאור מוגבלותו.
 - 1.4. הגעה של אזרחית עם כיסוי ראש אשר לאחר מספר ניסיונות כושלים לביצוע הרכשה עם כיסוי הראש התבקשה להוריד את כיסוי הראש. במקרה כזה, מצופה כי אנשי הלשכה יציעו לה לעשות שימוש בפרגוד/ חדר אחורי כמוזכר לעיל עד פתירת הבעיה וזאת על מנת למנוע אי נוחות והפגיעה בזכות לפרטיות של האזרחית.
 - 1.5. הגעה של אזרח עיוור בכסא גלגלים לביצוע הרכשה באחת הלשכות- תשאלו של האזרח, סיוע בהרכשתו והטיפול בו באופן כללי דרשו כי אנשי הלשכה יציעו לו לעשות שימוש בפרגוד/ חדר אחורי כמוזכר לעיל מה שימנע את סקרנותם המיותרת של הקהל ואי הנוחות של האזרח לאור מוגבלותו.