

בשל המעבר לזיהוי ביומטרי: תורי ענק בלשכות האוכלוסין

אף שברשות האוכלוסין טענו שנערכו מראש לשינוי, חלק מהלשכות הפסיקו לקבל קהל זמן קצר לאחר שנפתחו ובחלקן היו עימותים אלימים. בשלב זה ניתן להנפיק תעודות רק בתיאום מראש - אך לרשות אין מערכת להזמנת תורים

ניר חסון, אילן ליאור 06.06.2017 16:42

בלשכות רשות האוכלוסין וההגירה ברחבי הארץ השתרכו הבוקר (שלישי) תורים ארוכים ונדרשו בהן שעות המתנה רבות, בשל המעבר להנפקת תעודות ביומטריות. בעקבות העומס הכבד הפסיקו חלק מהלשכות לקבל קהל זמן קצר לאחר פתיחתן והמבקשים להנפיק תעודת זהות או דרכון התבקשו לשוב על עקבותיהם. בכמה מקרים התרחשו עימותים אלימים בין עובדי הרשות לאזרחים שדרשו לקבל שירות ושוטרים הוזעקו ללשכות.

ביום חמישי נכנס לתוקף החוק המחייב כל תושב להצטרף למאגר הביומטרי, וכעת לא ניתן יותר להנפיק תעודות זהות ודרכונים רגילים. לצורך הנפקת התעודות הישנות, ניתן היה למלא טפסים ולהשאירם בצירוף תמונות פספורט בתיבת שירות בלשכות האוכלוסין. הנפקת התעודות הביומטריות מחייבת המתנה לפקיד ואורכת לפחות רבע שעה, במהלכה מתבצע תשאול לווידוא זהותו של מנפיק התעודה, הוא מצולם לתמונה ביומטרית הנצרכת על גבי התעודה החכמה ומועברת גם למאגר המרכזי.

כמו כן, טביעות אצבעותיו של מנפיק התעודה נסרקות ונשמרות בשבב על גבי תעודת הזהות והדרכון. מי שיסרב להעביר את טביעות האצבע למאגר הביומטרי יקבל תעודה שתקפה לחמש שנים, במקום עשר. את הנפקת התעודות יהיה ניתן מעתה לעשות רקק בהזמנת תור מראש. רשות האוכלוסין לא מציעה בשלב זה מערכת מתקדמת להזמנת תורים, וקביעת מועד להנפקת תעודה בלשכות נעשית באמצעות שליחת מייל.

מאבטח בלשכת האוכלוסין ברחובות סיפר אתמול כי למעוניינים להנפיק תעודה צפויה המתנה של ארבע שעות לפחות, ואילו בראשון לציון העריכו העובדים כי נדרשת המתנה בת שעה לפחות עד לקבלת שירות. מאבטחי לשכת האוכלוסין בחולון הודיעו כבר בשעות הבוקר כי אזל המקום בחלל הלשכה ואין אפשרות להנפיק בה תעודות חדשות עד יום חמישי. יו"ר מועצת עובדי רשות האוכלוסין, שני שבתוב, סיפרה ל"הארץ" כי בחולון נעשה אתמול ניסיון לפגוע במנהלת הלשכה ועימותים אלימים התרחשו גם בעפולה, בנצרת עלית ובירושלים. "המבנה של הלשכה לא יכול להכיל עוד עובדים וגם לא את האזרחים", אמרה. "לפני הביומטרי הלשכות גם ככה היו מפוצצות ומלאות, עכשיו זה התעודות הן רק ביומטריות, זמן הטיפול התארך ועדיין אין מספיק בקרה ואין מספיק כוח אדם", הוסיפה. "צריך לפתוח עוד סניפים ואני מקווה שההנהלה תהיה איתנו ותהיה כניסה בהדרגה של האזרחים ללשכה. אם לא תהיה כניסה בהדרגה נצטרך להודיע לאזרחים שהם לא יקבלו היום את הטיפול".

בלשכת רישום האוכלוסין במזרח ירושלים פרצו עימותים סביב שינוי הנהלים כבר אתמול. המאבטחים במקום אפשרו רק למי שקבע תור מראש להיכנס ללשכה, אף שמחוץ לה המתינו עשרות תושבים שלא ידעו זאת. בעקבות דרישת המאבטחים מהמתנינים לעזוב את המקום לאחר שהמתינו מספר

שעות פרצה שם שלשום מהומה. היום הדברים חזרו על עצמם והמאבטחים הזעיקו שוטרים שהדפו את הקהל.

עו"ד הגר שכטר ממשרד לוסטיגמן-בלנק שנכחה במקום סיפרה ל"הארץ" כי "המאבטחים שלחו את כולם החוצה, אבל בחוץ היו עשרות אנשים והביאו שוטרים כדי לפנות מקום בתוך קהל, ילדות החלו להימחץ, זקנות התחילו לבכות. אחד השוטרים לקח סלקל מאשה כדי לחלץ את התינוק, אבל אז הוא דחף אותנו עם הסלקל, אני לא ראיתי דבר כזה". לדבריה, "האנשים שהמתינו בתור אמרו שמתנהגים אליהם כמו לחיות, שהם לא חושבים שאנחנו בני אדם. על מה דוחפים אותם, על זה שהם הגיעו לחדש דרכון?". שכטר הוסיפה כי אחרי מהומה שנמשכה כשעה אפשרו המאבטחים לחלק מהנוכחים להיכנס, ואלו גילו כי הלשכה ריקה לחלוטין.

בתדרוך לעיתונאים בשבוע שעבר ציין ממלא מקום מנכ"ל רשות האוכלוסין וההגירה, אמנון שמואלי, כי צפויים עומסים אולם הדגיש כי הרשות נערכה לכך מראש, פתחה לשכות חדשות וקלטה עוד כ-160 עובדים. בכך, הגדילה הרשות את כוח האדם בלשכות מ-450 ל-610 עובדים. כמו כן, הרשות צפויה להרחיב את שעות קבלת הקהל וחלק מהלשכות, שפעלו עד כה פעמיים בשבוע בשעות אחר הצהריים, יהיו פתוחות בימים ראשון עד רביעי בין השעות 17:00-14:30. בשל השינויים יקבלו עובדי הרשות תוספת שכר של יותר מ-800 שקלים בחודש.

רשות האוכלוסין וההגירה מסרה בתגובה: "בימים האחרונים הגיעו אל הלשכות אלפי פונים ונוצרו עומסים כבדים מאד ובלתי סבירים. לעתים, העומסים יצרו סיכון בטיחותי הן לעובדי הלשכה והן למקבלי השירות. עם זאת, המצב בלשכות מטופל וכל סוגיה המתעוררת מקבלת מענה מידי. אנו מצרים על העומסים וממליצים לציבור לנצל את שירותנו החדש לזימון תור לניפוק תיעוד ביומטרי, מה שיחסוך זמן המתנה רב. הזימון נעשה באמצעות מייל באתר הרשות שם מופיעה רשימת המיילים של הלשכות".