

החברה נפגעה מטייל

רופרט מאשקלון בותב: אולפן – זו חוויה מקסימה. הייתי באולפן א' ב-2006. היו שם אנשים מארצות שונות ומגוונות. שם פגשתי בחורה מברזיל. היא לא הייתה יהודייה, והיא באה ארצה עם בן זוגה. לבן-זוגה היו בעיות עם העסק המשפחתי בברזיל, ולא הייתה לו ברירה אלא לחזור הביתה לברזיל. כשנתיים אחרי סיום האולפן התקשרה אלי החברה. הופתעתי לשמוע שהיא צריכה לצאת מן הארץ תוך זמן קצר, על-פי דרישת משרד הפנים.

אז היא סיפרה לי שהיא הייתה בקניון חוצות בעירנו, כאשר נפל עליו טיל גרמה. היא סיפרה שהיא הובילה לבית-החולים, ושרוב נזקיה היו נזק רוחני ונפשי. היו לה סיוטים, ובקבות זאת היא משתמשת בכדורי שינה, מפני שהיא לא יכולה לישון.

יום אחד לפני שהיא חזרה לברזיל, היא ביקרה אצל עורך-דין, כדי להכין תביעה לנפגעי פעולות איבה. באותו זמן היה מצבה הכלכלי רע מאוד, ובברזיל, במקום שהיא גרה עכשיו, המצב עוד יותר גרוע.

אחרי הרבה זמן, קיבל עורך-הדין שלה מכתב תשובה מהביטוח הלאומי, ובו כתוב שהיא צריכה לעבור בדיקה בועדה רפואית... נוצרו שתי בעיות גדולות. האחת: היא גורשה מהארץ; ושתיים: ברזיל היא ארץ רחוקה מארצנו, ואין לה כסף לטוס לכאן. ואפילו אם היא תחזור לכאן, אין לה מקום ללון בו ואיננה יכולה לקיים את עצמה, אם היא תחזור לבדיקה הזאת.

מה אתם ממליצים שהיא תעשה כדי לזרז את תביעתה לפיצויים?



הפיגוע בקניון חוצות באשקלון

מתחשבת, בלתי אנושית, בלתי הגיונית. זה קורה לכל אחד מאתנו פה ושם במגעים עם הגופים הציבוריים (לא נפרט, אם כי יש לנו דוגמאות "נהדרות"...).

לפעמים האזרח הקטן מרגיש שהוא חסר אונים (פלי כוח, לא יודע מה לעשות) מול המערכת. ה"מלחמה" בבירוקרטיה לא קלה. היא מתישה (מעייפת, מתסכלת), לפעמים חסרת סיכוי.

היא קשה גם למי שנולד כאן, שהוריו נולדו כאן. למי שידע את השפה. היא קשה פי כמה וכמה למי שלא נולד כאן, שלא מכיר את הנהלים, שאין לו חברים שמפירים אישית את ראש הממשלה. היא קשה ביותר למי שאיננו יודע את השפה.

אז מה עושים?

יש אנשים שאינם מוותרים על הזכויות שלהם. הם ילכו "עד הסוף" כדי להוכיח שהצדק אתם. לעומתם יש אנשים שאין להם כוח להילחם על הזכויות שלהם. הם מרימים ידיים (מוותרים).

לפעמים המאבק כל כך מתיש, שחכמים לא מת-חילים בו. יש מצבים שבהם אנשים פוחדים להתלונן על המערכת. צריך להיות חכם, לא רק צודק...

אני אומרת לילדי תמיד: אל תקבלו לא, או אי-אפשר כתשובה, אם אתם חושבים שהתשובה הראויה היא כן. אם אתם מאמינים באמת שלכם, אל תוותרו בקלות.

בכל משרד אפשר למצוא מישהו שאפשר לדבר אתו, ואני מתכוונת לא רק לבעיית שפה. אני מתכוונת לכך שבכל מקום אפשר למצוא פקיד אחת, מנהל אחד שמקשיב לאזרח ומוכן להתאמץ כדי לעזור לו באמת. אני מקווה שיש רבים כאלה, אבל צריכים למצוא אותם. לא לוותר. אם פקיד אחד ושני אומרים לך "לא" ואתה יודע שאתה צודק, אל תהסס. חפש פקיד אחת. בקש לדבר עם המנהל. לא ייאמן, אבל זה עובד נפלא במקרים רבים!

אם אתה מרגיש שאתה צודק ולא מקשיבים לך – כתוב מכתב, ועוד מכתב, ועוד מכתב, עד שמישהו יבין שאתה לא מוותר על זכויותיך; שאתה מתכוון ברצינות לדברים שאתה כותב.

בכל גוף ציבורי יש מבקר או אחראי לפניות הציבור. אפשר וצריך לפנות אליהם כאשר המערכת אינה ממלאת את תפקידה כראוי.

אפשר לפנות לכלי התקשורת. יש מדורים בעיתונים ותוכניות רדיו וטלוויזיה שעוסקים בטענות של האזרח מול הרשויות.

נחזור למכתב של רופרט: אני מציעה לך לפנות אל עורך-הדין של החברה ולהתייעץ אתו. אני מאחלת לחברה בברזיל בריאות ושלווה נפשית.

ענת דותן

● ועוד מילה לרופרט: בהקדמה למכתבך כתבת: "אני מופתע איך כל השאלות שאתם מפרסמים כתובות בעברית בלבד טובה". התשובה פשוטה מאוד: כל המכתבים עוברים עריכה לשונית לפני שאנו מפרסמים אותם. כך נעשה גם במכתבך, אם כי העברית שלך טובה מאוד.

המערכת