



הכנסת

מרכז המחקר והמידע

הצגת מידע בשפה הערבית באתרי האינטרנט של משרדי הממשלה

מוגש לוועדה המיוחדת ליישום הנגשת המידע
הממשלתי ועקרונות שקיפותו לציבור

י"א אייר תשע"ו

19 מאי 2016

כתיבה: מתן שחק

אישור: שלי לוי, ראשת צוות

הכנסת, מרכז המחקר והמידע

קריית בן-גוריון, ירושלים 91950

טל': 02 - 6408240/1

פקס: 02 - 6496103

www.knesset.gov.il/mmm

מסמך זה נכתב לבקשת הוועדה המיוחדת של הכנסת ליישום הנגשת המידע הממשלתי ועקרונות שקיפותו לציבור לקראת דיון משותף עם ועדת המדע והטכנולוגיה, בנושא **הנגשת השירותים הממשלתיים המקוונים בשפה הערבית**, שייערך במסגרת יום השפה הערבית בכנסת.

1. מבוא

אתרי אינטרנט ממשלתיים מאפשרים לגופים ממשלתיים להעמיד לרשות הציבור מידע רב על פעילותם, תפקידיהם, יחידותיהם ודרכי ההתקשרות עימם. נוסף על כך, אתרים אלה מאפשרים להעניק לציבור הרחב שירותים ומידע הזמינים בכל מקום ובכל זמן ללא תלות בשעות הפעילות של היחידות ובכך לשפר את מתן השירות לאזרחים, להפחית את הנטל הביורוקרטי על הציבור ואף לייעל את עבודת גופי הממשלה.¹ נגישות המידע והשירותים באתרי האינטרנט הממשלתיים לכלל הציבור, ובכלל זה לאזרחים שאינם דוברי עברית, מצריכה הנגשה של המידע והשירותים בשפות נוספות.

על-פי סעיף 82 לדבר המלך במועצה על ארץ ישראל 1922-1947, מתקופת המנדט הבריטי, השפות הרשמיות בישראל הן עברית וערבית.² אולם, בשאלה מה נגזר ממעמד זה של שפה רשמית אין קביעה חד משמעית,³ ובשנת 2012 ציינה השופטת נאוה בן אור כי "עצם הקניית מעמד רשמי לשפה כלשהי אינה גוררת, בהכרח, תובנה ברורה ומידית בדבר ההשלכות הנובעות מכך".⁴

כיום, אין חוק המסדיר את סוגיית הנגשתם של אתרי האינטרנט הממשלתיים או הציבוריים בשפה הערבית. הצעות חוק פרטיות שביקשו לעגן חובה זו הונחו על שולחן הכנסת הן בשתי הכנסות הקודמות והן בכנסת הנוכחית,⁵ אך עד כה הן לא קודמו.⁶ לפי הצעת חוק חובת הנגשה לשונית של אתרים באינטרנט, התשע"ו-2015, גופים ציבוריים – ובכלל זה הממשלה, רשות מקומית, תאגיד שהוקם לפי חוק וכל גוף המתקצב במישרין או בעקיפין מתקציב המדינה, וכן בנקים – ידרשו לתרגם את אתר האינטרנט שלהם לשפה הערבית ולשפות נוספות לפי הצורך. חובת התרגום תחול על כ-90% מהתוכן הסטטי, ועל כ-50% מהתוכן הדינאמי. עוד קובעת הצעת החוק כי על כל גוף ציבורי לעדכן את אתר האינטרנט שלו באופן שוטף בשפות הרשמיות ובשפות הנוספות וזאת בתוך 48 שעות ממועד העלאת מידע חדש לאתר. אתר אינטרנט המאפשר פנייה או מילוי נתונים יאפשר לעשות זאת בשפות הרשמיות (עברית וערבית) ובשפות הנוספות (רוסית, אנגלית וכל שפה נוספת שיקבע השר בתקנות).⁷ ההצעה הונחה על שולחן הכנסת העשרים לקראת דיון מוקדם.

¹ משרד מבקר המדינה דוח שנתי 53 לשנת 2002 ולחשבונות שנת הכספים 2001, [השימוש בטכנולוגיית התקשוב למתן שירותים ממשלתיים לציבור - אתרי אינטרנט בגופי הממשלה](#), עמ' 210-212.

² [דבר המלך במועצה על ארץ ישראל, 1922 עד 1947](#), סעיף 82; חוקי אי"י, כרך ג', עמ' 2738 (א), 2569.

³ רועי גולדשמיט, [תרגום אתרי האינטרנט הממשלתיים לשפה הערבית](#), מסמך מרכז המחקר והמידע של הכנסת, 4 בפברואר 2008.

⁴ עת"מ 12-1-34577, מרכז ירושלים לזכויות אדם ואח' נ' הוועדה המחוזית לתכנון ובניה ירושלים ואח', 23 בדצמבר 2012. ראו: נעמה טשנר, [השקעה של גופים ממשלתיים בקשר עם הציבור הערבי](#), מסמך מרכז המחקר והמידע של הכנסת, 18 ביולי 2013.

⁵ הצעת חוק של חבר הכנסת דב חנין וקבוצת חברי כנסת, פ/2296/20, הצעת [חוק חובת הנגשה לשונית של אתרים באינטרנט, התשע"ו-2015](#).

⁶ הצעת חוק של חברת הכנסת רוחמה אברהם-בלילא וקבוצת חברי כנסת, פ/4550/18, הצעת חוק חובת הנגשה לשונית של אתרים באינטרנט, התשע"ב-2012, הונחה לפני דיון מוקדם; הצעת חוק של חבר הכנסת דב חנין וקבוצת חברי כנסת, פ/1151/19, הצעת חוק חובת הנגשה לשונית של אתרים באינטרנט, התשע"ג-2013, הונחה לפני דיון מוקדם.

⁷ הצעת חוק של חבר הכנסת דב חנין וקבוצת חברי כנסת, פ/2296/20, הצעת [חוק חובת הנגשה לשונית של אתרים באינטרנט, התשע"ו-2015](#).



מידת זמינותם של המידע ושל השירותים בשפה הערבית באתרי האינטרנט הממשלתיים נבדקה על-ידי מבקר המדינה בדוח 53 לשנת 2002, שעסק באתרי האינטרנט של גופים ומשרדים ממשלתיים ובחן אם הם כוללים מידע מעודכן וזמין על הגוף ועל השירותים שהוא נותן. לדברי המבקר, "השפה הערבית היא שפתו של המיעוט הגדול במדינה ויש לה מעמד מיוחד", אך מהדוח עלה כי "במרבית אתרי האינטרנט הממשלתיים, ובכלל זה בשער הממשלה, לא הוצג מידע ולא ניתנו שירותים בשפה הערבית. הנושא של הצגת מידע בשפה הערבית באינטרנט הועלה בישיבת ועדת האינטרנט הממשלתית, שבה הוצג שער הממשלה, אולם לא נמצא שהוועדה או כל גוף ממשלתי אחר הציעו או קבעו נהלים בעניין זה".⁸

בנוסף נכתב בדוח כי "לדעת משרד מבקר המדינה, מאחר שהערבית היא שפתו של המיעוט הגדול ביותר בישראל, וכדי להבטיח שוויון, לספק שירותים ראויים ולהקל את הגישה לרשויות גם במגזר זה, על הרשויות להוסיף לאתרי האינטרנט תרגום לערבית, לפחות של מידע חיוני ומידע על אופן השימוש בשירותים הממשלתיים הניתנים באמצעות האינטרנט".⁹

במסמך זה נציג את ההחלטות וההנחיות הממשלתיות הקיימות באשר להנגשת אתרי האינטרנט הממשלתיים בשפה הערבית, לאחר מכן נציג את עיקרי ממצאי דוח התקשוב לשנת 2015 בנושא הנגשת אתרי אינטרנט ממשלתיים בשפה הערבית, ולבסוף נציג את ממצאי הבדיקה שערך מרכז המחקר והמידע של הכנסת בנושא זה עבור הוועדה המיוחדת של הכנסת ליישום הנגשת המידע הממשלתי ועקרונות שקיפותו לציבור, כפי שיפורט בפרק 4.

2. החלטות והנחיות לגבי הנגשת אתרי אינטרנט ממשלתיים בשפה הערבית

לנוכח ממצאי דוח מבקר המדינה, נתקבלה החלטה של ועדת שרים לענייני ביקורת המדינה מיום 15 ביוני 2003 אשר קיבלה תוקף של החלטת ממשלה ב-3 ביולי 2003, ולפיה:¹⁰

- א. אתרי האינטרנט של משרדי הממשלה יכללו, החל משנת התקציב 2004, מידע בשפות עברית וערבית, ובשפות נוספות בהתאם לצורך.
- ב. צוות בראשות מנהל לשכת הפרסום הממשלתית, בהשתתפות נציג פרויקט "ממשל זמין" במשרד האוצר ונציגי משרדי הממשלה השונים, לפי העניין, יקבע קריטריונים לכל משרד ממשלתי לגבי הצגת המידע בשפות נוספות. בקביעת הקריטריונים יובאו בחשבון עלויות התרגום לשפות נוספות ומקורות מימון. דיווח בעניין יימסר לוועדת השרים מידי שלושה חדשים.
- ג. המנהלים הכלליים במשרדי הממשלה יישאו באחריות לביצוע ולתרגום החומר לשפות שונות, כפי שיקבע, באתר האינטרנט של משרדם.
- ד. הערות מבקר המדינה בדו"ח מספר 53' יילקחו בחשבון במהלך ביצוע ההחלטה.
- ה. דיווח בנושא יועבר לאגף לביקורת המדינה. האגף ימסור דיווח מרוכז לוועדת השרים אחת לשלושה חדשים.

יחידת ממשל זמין במשרד האוצר פרסמה בדצמבר 2006 את "מדריך הסטנדרטים לאפיון, לעיצוב, לפיתוח ולכתיבה של תוכן באתרי אינטרנט של הממשלה". במדריך מצוינים הכללים

⁸ משרד מבקר המדינה דוח שנתי 53 לשנת 2002 ולחשבונות שנת הכספים 2001, השימוש בטכנולוגיית התקשוב למתן שירותים ממשלתיים לציבור - אתרי אינטרנט בגופי הממשלה, עמ' 210-212.

⁹ שם, עמ' 212.

¹⁰ החלטת ממשלה 446 (ק/14) מיום 3 ביולי 2003, מידע לציבור בשפות נוספות באתרי האינטרנט של הממשלה.



לעניין הצגת המידע בשפות שונות, שנקבעו בהתאם להמלצות דוח הצוות הבין-משרדי לשפות באתרי אינטרנט ממשלתיים שהוקם בעקבות החלטת הממשלה בנושא.¹¹

בשנת 2012 עודכן מדריך הסטנדרטים ותחת הכותרת "תרגום לערבית" נכתב כך:¹²

"השפה הערבית היא שפה רשמית. מומלץ לפתח את האתרים והמידע בשפה זו באופן הדרגתי. משרדי הממשלה ויחידות הסמך (להלן המשרדים) יפרסמו באתר האינטרנט שלהם אתר בית בערבית על פי הכללים המוצגים להלן (בכפוף להחלטת ממשלה):

- **דף שער:** דף השער בעברית של אתר משרד ממשלתי יתורגם לשפה הערבית, יעוצב בהתאם לעיצוב של האתר הכללי ויוצב תחת הקישור "ערבית". דף השער בערבית יכלול: הצפת מידע, הפניות בכותרות וקישורים בערבית, למידע הקיים באתר בערבית. מומלץ לתרגם לערבית כל מידע הנוגע למשתמשים דוברי ערבית. הפניות בכותרות וקישורים למידע באתר אשר מוצג בדף הבית בשפה העברית ואינו קיים בשפה הערבית. ההפניות יתורגמו לערבית.
- **האתר בערבית** יכיל את המידע המפורט בשפה הערבית: אודות המשרד; רשימת יחידות המשרד; יחידות הנותנות שירות לציבור, כולל כתובות, פרטי קשר, שעות קבלת קהל. לשכות הנותנות שירות בשפה הערבית. חדשות ועדכונים בערבית בהתאם לצורך.
- **שירותים:** באתר בערבית יופיעו נושאים או שמות השירותים שניתן לקבל מהאתר כגון הורדת טפסים, תשלומים והזמנת מידע.
- **טפסים:** יתורגמו שמות הטפסים למילוי והורדה שניתן לקבל באתר. מומלץ לתרגם שדות מידע והסברים של טפסים שמידת השימוש בהם בקרב משתמשים דוברי ערבית הינה גבוהה.
- **תשלומים:** באתר בערבית יופיעו שמות התשלומים אותם ניתן לשלם באתר.
- **דרושים:** הקישור יופיע בדף השער באופן בולט ויקשר לדף בערבית, בו הסבר כללי על העבודה במשרד, ההזדמנויות הטמונות בעבודה, אופן הגשת בקשה. פרטי המשרות יתורגמו במידת האפשר.
- **לכלל הטקסטים המתורגמים לערבית** יתווסף קישור לטקסט המקורי בעברית, תחת הכותרת: "טקסט מסמך (שם המסמך) בערבית."

כפי שניתן לראות, מדריך הסטנדרטים קובע דרישות כלליות והמלצות בנושא תרגום אתרי הממשלה לערבית אך אינו קובע הנחיות לאופן יישום חובה זו, ובתוך כך מהו היקף התרגום הנדרש או דרישות מפורטות להנגשת השירותים, הטפסים ורוב המידע הקיים בעברית לדוברי ערבית. למעשה, היקף ומידת יישום ההנחיות תלוי בהחלטה עצמאית של משרדי הממשלה. עם זאת, נציין כי דרישות אלה ממוקדות ומפורטות יותר מאלה שפורסמו במדריך הקודם בשנת 2006.¹³

¹¹ רועי גולדשמיט, [תרגום אתרי האינטרנט הממשלתיים לשפה הערבית](#), מסמך מרכז המחקר והמידע של הכנסת, 4 בפברואר 2008.

¹² משרד האוצר – ממשל זמין, [מדריך הסטנדרטים לאפיון, עיצוב, פיתוח וכתובת תוכן לאתרי ממשלה וערוצי הפצה מקוונים](#), ינואר 2012, עמ' 86–87.

¹³ ראו: רועי גולדשמיט, [תרגום אתרי האינטרנט הממשלתיים לשפה הערבית](#), מסמך מרכז המחקר והמידע של הכנסת, 4 בפברואר 2008.



3. ממצאי דוח רשות התקשוב הממשלתי לשנת 2015 בנושא הנגשה בערבית

בשנת 2015 פרסמה רשות התקשוב הממשלתית, האחראית לקידום וייעול טכנולוגיות מידע ואינטרנט והשימוש בהן לייעול השירות לאזרח במשרדי הממשלה, את "[דוח רשות התקשוב הממשלתי לשנת 2015](#)". הדוח בוחן את היקף השירותים המקוונים במשרדי הממשלה וסוקר את פעילות משרדי הממשלה ורשויותיה בתחום הנגשת המידע והשירותים הממשלתיים באינטרנט בשנים 2013–2014.¹⁴ כחלק מבחינת נגישות האתרים, נבדקה נגישותם באנגלית, בערבית וברוסית. ממצאי הדוח באשר לנגישות האתרים בכלל שפות השירות מוצגים כציון מספרי המשקל את הניקוד של כל 49 המשרדים והיחידות הממשלתיות שנסקרו.

הדוח קובע כי "הציון בנושא זה [בנגישות בכלל השפות שאינן עברית] נמוך מאוד (18) ולמעשה במרבית היחידות כמעט שלא ניתן שירות בשפות נוספות על עברית. בנושא זה נבדקה הימצאות דפי מידע, טפסים ואפשרות ביצוע פעולות בשלוש שפות (ערבית, אנגלית, רוסית): דפי מידע בשפות – חלקית בלבד. בערבית מעט יותר מאנגלית ומרוסית; טפסים ואפשרות לבצע פעולות שירותיות בשפות – בשלוש השפות כמעט שאין כלל."¹⁵

באשר לנגישות האתרים בשפה הערבית, הדוח בדק כמה שאלות: האם דף הבית באתרים הממשלתיים מתורגם לערבית? האם יש דפי מידע בערבית? האם קיימים טפסים בערבית (גם טופס שכותרתו בערבית נחשב לטופס בערבית)? והאם ניתן לבצע את הפעולות השירותיות המוצעות באתר בערבית?¹⁶

ממצאי הדוח מעלים כי הציון הכללי של 49 המשרדים והיחידות הממשלתיות שנסקרו בנושא הנגישות בערבית הוא 40 מתוך 100 בתחום קיום דפי מידע בערבית; 10 מתוך 100 בתחום קיום טפסים בערבית; ו-12 מתוך 100 בתחום אפשרות ביצוע פעולות שירותיות באתר בערבית.¹⁷

בנוסף לציון הכללי, הדוח מציג 17 אתרים ממשלתיים, מתוך 49 שנסקרו, בהם הציון הכללי היה גבוה ב-5 נקודות ומעלה מהציון הכללי או נמוך ב-5 נקודות ומטה מהציון הכללי. ממצאים אלה עולה כי בתחום נגישות דפי מידע בערבית הגופים שקיבלו את הציון הגבוה ביותר הם: שירות התעסוקה, (100), משרד הבריאות (75), המוסד לביטוח לאומי (75), האגף לסיוע משפטי (67), ורשות האכיפה והגביה (67). בתחום קיום טפסים בערבית, המוסד לביטוח לאומי (75), ושירות התעסוקה (67). בתחום ביצוע פעולות שירותיות בערבית שירות התעסוקה (67), האגף לסיוע משפטי (67), והמוסד לביטוח לאומי (25). הגופים שקיבלו את הציון הנמוך ביותר בשלוש הקטגוריות האלה הם משרד הכלכלה, רשות המיסים ורשות התאגידים.¹⁸ עם זאת, נציין כי הנגישות הנמוכה לטפסים ולשירותים ניכרת במשרדים וגופים רבים.

בדוח לשנת 2015 צוין כי "יש עלייה של 32% במספר האתרים הממשלתיים שתורגמו לערבית",¹⁹ אך עם זאת צוין בהמשך כי "כיום אין מענה מסודר בשפות ערבית ורוסית בחלק מהשירותים בערוץ הטלפוני ובאתרי האינטרנט של היחידות".²⁰ נציין כי הדוח בחן באופן כללי האם קיימים

¹⁴ רשות התקשוב הממשלתית, [דוח שנתי לשנת 2015](#), משרד ראש הממשלה.

¹⁵ שם, עמ' 629.

¹⁶ שם, עמ' 662. לכל אחת משאלות אלה ניתנו חמש תשובות אפשריות, וערך ניקוד בהתאם: באופן מלא (1); רובם כן (0.75); כמחציתם כן (0.5); רובם לא (0.25); כלל לא (0).

¹⁷ שם, עמ' 629.

¹⁸ שם.

¹⁹ שם עמ' 15.

²⁰ שם, עמ' 567.



מידע ושירותים בערבית אך אינו מציג את היקף המידע והשירותים המוגשים או החסרים באופן מפורט וכן את איכותו ומידת עדכונו של המידע הקיים בשפה הערבית.

4. ממצאי בדיקה שערך מרכז המחקר והמידע של הכנסת

כאמור, לבקשת הוועדה המיוחדת של הכנסת ליישום הנגשת המידע הממשלתי ועקרונות שקיפותו לציבור בדק מרכז המחקר והמידע של הכנסת את המידע הקיים בערבית באתרי האינטרנט של 24 משרדי הממשלה, וכן במשרד מבקר המדינה, בכנסת, בפורטל הממשלה, ובארבע יחידות ממשלתיות - נציבות שירות המדינה, נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות במשרד המשפטים, משטרת ישראל והמוסד לביטוח לאומי. הבדיקה נערכה בתאריכים 10-11 במאי וב-15-16 במאי 2016 בסיוע חוקר דובר ערבית ממרכז המחקר והמידע של הכנסת.²¹

בכל האתרים נבחנו הפרמטרים הבאים :

1. האם יש לחצן "ערבית" בראש עמוד הבית?
2. האם יש אפשרות לראות את דף הבית של האתר ומידע כללי על המשרד בערבית?
3. האם גם התכנים שבלשוניות הנושאים בדף הבית מתורגמים לערבית, והאם לחיצה עליהן מובילה לתכנים בערבית?
4. האם יש מידע כללי בערבית על המשרד, פעילויותיו, יחידותיו ובעלי התפקידים? האם קיים מידע על הסניפים ודרכי התקשורת עם יחידות המשרד ובעלי תפקידים בערבית?
5. האם יש מידע על זכויות ועל הליכים למימושן בשפה הערבית? האם יש שאלות ותשובות בערבית?
6. האם ניתן ליצור קשר או להתכתב בציט עם נציג בערבית או שיש מידע ליצירת קשר בערבית? האם ניתן להגיש תלונות ציבור בערבית או שיש מידע בערבית על הגשת פניות ציבור?
7. האם מסמכים רשמיים כגון חוקים, תקנות, תכניות, החלטות, הוראות, חוזרים והנחיות מתורגמים לערבית? או האם שמות המסמכים הרשמיים מתורגמים לערבית ומובילים למסמך בערבית?
8. האם יש טפסים בערבית או קישורים בערבית לטפסים בערבית?
9. האם פרסומים של המשרד, כגון הודעות, מכרזים, דרושים, קולות קוראים, מפורסמים בערבית?
10. האם ניתן לבצע פעולות (תשלום, רישום, הגשת טפסים) ולקבל שירותים מקוונים בשפה הערבית? האם ניתן למלא טפסים באופן מקוון בערבית?


נציין כי בשל לוח הזמנים הקצר שעמד לרשותנו לא נבחנו כל התכנים בכל האתר, אלא נערכה בדיקה של נגישות האתר, תכניו והשירותים הקיימים בו בשפה הערבית תוך התמקדות בשאלה האם תכנים בעברית העומדים בפרמטרים שפורטו לעיל מוצגים באתר גם בשפה הערבית. נציין כי לא נערכה בדיקה לבחינת ההיקף המדויק של התכנים המתורגמים לערבית לעומת אלה המוצגים בעברית, ובמקרים שבהם לא כל המידע הקיים בשפה העברית תורגם לערבית צוין הדבר באופן מילולי מבלי להצביע על היקף המידע שתורגם. בנוסף, לא עמדנו על איכות התרגום לשפה הערבית.

להלן משמעות הסימונים בטבלה :

✓ המידע בקטגוריה האמורה נגיש בערבית.

²¹ ברצוננו להודות לאחמד חטיב ממרכז המחקר והמידע של הכנסת על סיועו בסקירת המידע המוצג בערבית באתרי האינטרנט הממשלתיים.



המידע בקטגוריה האמורה אינו נגיש בערבית. 

במקרים בהם רק חלק מסוים מהדפים, המידע, השירותים או הטפסים על-פי הפרמטרים השונים נגשים בערבית, הדבר מצוין מילולית בטבלה.

הממצאים מוצגים בטבלה שלהלן ועיקרי הממצאים יוצגו לאחר הטבלה.



הכנסת

מרכז המחקר והמידע

נגישות אתרי אינטרנט ממשלתיים בשפה הערבית - טבלה משווה

שם האתר	לחצן למעבר לשפה הערבית בדף הבית	דף הבית ומידע כללי על המשרד מתורגם לערבית	הלשוניות בדף הבית והתכנים המוצגים בהן בערבית	מידע בערבית על בעלי תפקידים, יחידות ודרכי תקשורת	יצירת קשר ופניות ציבור בערבית	מידע על נהלים, זכויות ושאלות ותשובות בערבית	קישור בערבית למסמכים רשמיים (חוקים, תקנות, נהלים, הוראות)	טפסים בערבית	פרסומים בערבית (הודעות, מכרזים, דרושים, קולות קוראים)	ביצוע פעולות וקבלת שירות באתר האינטרנט בערבית
נציבות שירות המדינה					✗ אין מידע בשפה הערבית					
משרד העלייה והקליטה					✗ אין מידע בשפה הערבית					
משרד הביטחון					✗ אין מידע בשפה הערבית					
המשרד לשירותי דת					✗ אין מידע בשפה הערבית					
המשרד לשוויון חברתי					✗ אין מידע בשפה הערבית					
המשרד לפיתוח הנגב והגליל					✗ אין מידע בשפה הערבית					
משרד התקשורת					✗ אין מידע בשפה הערבית					
משרד התיירות					✗ יש לחצן לתרגום לערבית, אך לחיצה עליו מובילה לעמוד ריק					
משרד התחבורה		✓	✓			✗				
נציבות שוויון לאנשים עם		✓	✓			✗				



שם האתר	לחצן למעבר לשפה הערבית בדף הבית	דף הבית ומידע כללי על המשרד מתורגם לערבית	הלשוניות בדף הבית והתכנים המוצגים בהן בערבית	מידע בערבית על בעלי תפקידים, יחידות ודרכי תקשורת	יצירת קשר ופניות ציבור בערבית	מידע על נהלים, זכויות ושאלות ותשובות בערבית	קישור בערבית למסמכים רשמיים (חוקים, תקנות, נהלים, הוראות)	טפסים בערבית	פרסומים בערבית (הודעות, מכרזים, דרושים, קולות קוראים)	ביצוע פעולות וקבלת שירות באתר האינטרנט בערבית
מוגבלויות במשרד המשפטים										
משרד ראש הממשלה	✓	✓	✓	✓	✓	✓	יש קישורים למסמכים, למעט להחלטות ממשלה	לא רלוונטי	חלק מהמידע הקיים בעברית	לא רלוונטי
משרד האוצר	✓	✓	הלשוניות מתורגמות אך התכנים בעברית	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗
משרד הכלכלה והתעשייה	✓	✓	הלשוניות מתורגמות אך התכנים בעברית	✗	✗	חלק מהמידע הקיים בעברית	✗	✗	✗	✗
משרד המדע, הטכנולוגיה והחלל	✓	✓	✓	✗	✗	חלק מהמידע הקיים בעברית	יש קישור לחלק מהמסמכים הקיימים בעברית	✗	חלק מהמידע הקיים בעברית	✗
משרד הפנים	✓	✓	חלק מהמידע בעברית	✗	✗	חלק מהמידע הקיים בעברית	✗	✗	✗	✗
משרד החוץ	✓	✓	חלק מהמידע בעברית	✗	יש יצירת קשר בערבית, אך אין פניות ציבור	✗	✗	✗	✗	✗
משרד התרבות והספורט	✓	✓	✓	✗	✓	חלק מהמידע הקיים בעברית	✗	✗	✗	✗



הכנסת

מרכז המחקר והמידע

שם האתר	לחצן למעבר לשפה הערבית בדף הבית	דף הבית ומידע כללי על המשרד מתורגם לערבית	הלשוניות בדף הבית והתכנים המוצגים בהן בערבית	מידע בערבית על בעלי תפקידים, יחידות ודרכי תקשורת	יצירת קשר ופניות ציבור בערבית	מידע על נהלים, זכויות ושאלות ותשובות בערבית	קישור בערבית למסמכים רשמיים (חוקים, תקנות, נהלים, הוראות)	טפסים בערבית	פרסומים בערבית (הודעות, מכרזים, דרושים, קולות קוראים)	ביצוע פעולות וקבלת שירות באתר האינטרנט בערבית
משרד התשתיות, הלאומיות, האנרגיה והמים	✓	✓	חלק מהמידע בעברית	חלק מהמידע בעברית	✓	חלק מהמידע בעברית	✗	✗	חלק מהמידע הקיים בעברית	✗
המשרד לביטחון הפנים	✓	✓	✓	✓	✓	חלק מהמידע בעברית	יש קישור לחלק מהמסמכים בעברית	✗	חלק מהמידע הקיים בעברית	✗
משרד המשפטים	✓	✓	חלק מהמידע בעברית	✓	יש יצירת קשר בערבית, אך אין פניות ציבור	✓	יש קישור לחלק מהמסמכים בעברית	קישור בערבית לטפסים בעברית	חלק מהמידע הקיים בעברית	חלק מהשירותים הקיימים בעברית
המשרד להגנת הסביבה	✓	✓	✓	✓	קישור בערבית	✓	יש קישור לחלק מהמסמכים בעברית	✗	חלק מהמידע הקיים בעברית	✗
משרד הבינוי והשיכון	✓	✓	חלק מהמידע בעברית	✓	✓	✓	יש קישור לחלק מהמסמכים בעברית	קישור בערבית לטפסים בעברית	חלק מהמידע הקיים בעברית	חלק מהשירותים הקיימים בעברית
משרד החקלאות ופיתוח הכפר	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	חלק מהמידע הקיים בעברית	חלק מהשירותים הקיימים בעברית
משרד החינוך	✓	✓	✓	✓	✓	✓	יש קישור לחלק מהמסמכים בעברית	✗	חלק מהמידע הקיים בעברית	חלק מהשירותים



הכנסת

מרכז המחקר והמידע

שם האתר	לחצן למעבר לשפה הערבית בדף הבית	דף הבית ומידע כללי על המשרד מתורגם לערבית	הלשוניות בדף הבית והתכנים המוצגים בהן בערבית	מידע בערבית על בעלי תפקידים, יחידות ודרכי תקשורת	יצירת קשר ופניות ציבור בערבית	מידע על נהלים, זכויות ושאלות ותשובות בערבית	קישור בערבית למסמכים רשמיים (חוקים, תקנות, נהלים, הוראות)	טפסים בערבית	פרסומים בערבית (הודעות, מכרזים, דרושים, קולות קוראים)	ביצוע פעולות וקבלת שירות באתר האינטרנט בערבית
										הקיימים בעברית
משרד הרווחה והשירותים החברתיים	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	חלק מהטפסים מתורגמים	✗	✗
משרד הבריאות	✓ כולל לחצן לערבית בעמודים רבים	✓	✓	✓	✓	✓	✓	קישור בערבית לטפסים בערבית	חלק מהמידע הקיים בעברית	חלק מהשירותים הקיימים בעברית
פורטל הממשלה Gov.il	✓	✓	✓	✓	✓	✓	יש קישור לחלק מהמסמכים בעברית	קישור בערבית לטפסים בערבית	חלק מהמידע הקיים בעברית	חלק מהשירותים הקיימים בעברית
משרת ישראל	✓	חלק מהמידע בעברית	חלק מהמידע הקיים בעברית	✓	✓	חלק מהמידע הקיים בעברית	יש קישור לחלק מהמסמכים בעברית	✗	חלק מהמידע הקיים בעברית	חלק מהשירותים הקיימים בעברית
משרד מבקר המדינה	✓	✓	✓	✓	✓	✓	כולל תקצירים	לא רלוונטי	חלק מהמידע הקיים בעברית	חלק מהשירותים הקיימים בעברית
אתר הכנסת	✓	✓	✓	✓	✓	✓	יש קישור לחלק מהמסמכים בעברית	לא רלוונטי	חלק מהמידע הקיים בעברית	לא רלוונטי
המוסד לביטוח לאומי	✓	✓	✓	✓	✓	✓	יש קישור לחלק מהמסמכים בעברית	חלק מהטפסים מתורגמים	חלק מהמידע הקיים בעברית	חלק מהשירותים הקיימים בעברית



הכנסת

מרכז המחקר והמידע



מבדיקת אתריהם של 24 משרדי הממשלה, משרד מבקר המדינה, הכנסת, פורטל הממשלה ואתריהם של ארבע יחידות ממשלתיות עולה כי:

- **אין מידע בשפה הערבית** באתר של נציבות שירות המדינה ובאתריהם של שבעה משרדים ממשלתיים – משרד העלייה והקליטה, משרד הביטחון, המשרד לשירותי דת, המשרד לשוויון חברתי, המשרד לפיתוח הנגב והגליל, משרד התקשורת ומשרד התיירות. שבעה משרדי ממשלה אלה הם כ-29% מ-24 המשרדים הממשלתיים.
- באתר נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות ובאתר משרד התחבורה **רק דף הבית ומידע כללי על המשרד מתורגמים לערבית.**
- באתר של משרד ממשלתי אחד (משרד החוץ) **אין מידע בערבית על בעלי תפקידים, יחידות ודרכי תקשורת.** באתרים של ארבעה משרדים ממשלתיים נוספים (משרד הכלכלה והתעשייה, משרד המדע הטכנולוגיה והחלל, משרד הפנים, ומשרד התשתיות הלאומיות האנרגיה והמים), חלק מהמידע האמור מתורגם לערבית.
- באתרים של חמישה משרדים ממשלתיים (משרד האוצר, משרד הכלכלה והתעשייה, משרד המדע הטכנולוגיה והחלל, משרד הפנים, ומשרד הרווחה והשירותים החברתיים) **אין אפשרות ליצור קשר או לשלוח פניות ציבור בשפה הערבית או שאין פרטי יצירת קשר בערבית.** משרדים אלה מהווים כ-20% מ-24 המשרדים הממשלתיים וכ-29% מהמשרדים הממשלתיים שבאתריהם יש תכנים בערבית. בשני משרדים (משרד החוץ ומשרד המשפטים) יש אפשרות ליצירת קשר בערבית, אך אין פניות ציבור בערבית.
- באתרים של שני משרדים ממשלתיים (משרד האוצר ומשרד החוץ) **אין מידע על נהלים, זכויות ושאלות ותשובות בערבית.** באתר משטרת ישראל ואתרי שבעה משרדי הממשלה האלה: משרד הכלכלה והתעשייה, משרד המדע הטכנולוגיה והחלל, משרד הפנים, משרד התרבות והספורט, משרד התשתיות הלאומיות האנרגיה והמים והמשרד לביטחון פנים, מוצג בערבית חלק מהמידע הקיים בעברית.
- באתריהם של שבעה משרדים (משרד האוצר, משרד הכלכלה והתעשייה, משרד הפנים, משרד החוץ, משרד התרבות והספורט, משרד התשתיות הלאומיות האנרגיה והמים, משרד החקלאות ופיתוח הכפר) **אין קישורים בערבית למסמכים רשמיים** כגון חוקים, תקנות, נהלים והוראות. משרדים אלה הם כ-29% מ-24 המשרדים הממשלתיים, וכ-41% מהמשרדים שבאתריהם יש תכנים בערבית.
- באתריהם של 11 משרדים ממשלתיים (משרד האוצר, משרד הכלכלה והתעשייה, משרד המדע הטכנולוגיה והחלל, משרד הפנים, משרד החוץ, משרד התרבות והספורט, משרד התשתיות הלאומיות האנרגיה והמים, המשרד לביטחון פנים, המשרד להגנת הסביבה, משרד החקלאות ופיתוח הכפר ומשרד החינוך) וכן באתר של משטרת ישראל **אין טפסים בערבית, או קישור בערבית לטפסים בערבית.** 11 משרדי ממשלה אלה הם כ-48% מ-23 משרדים ממשלתיים בהם הדבר רלוונטי (במשרד רה"מ הדבר אינו רלוונטי), וכ-69% מ-16 המשרדים שבהם הדבר רלוונטי ובאתריהם קיים מידע בערבית.
- באתריהם של שישה משרדים ממשלתיים – משרד האוצר, משרד הכלכלה והתעשייה, משרד הפנים, משרד החוץ, משרד התרבות והספורט, משרד הרווחה והשירותים החברתיים – **אין פרסום של הודעות, מכרזים, דרושים וקולות קוראים בערבית.** משרדים



הכנסת

מרכז המחקר והמידע

אלה הם כ-25% מ-24 מהמשרדים הממשלתיים וכ-35% מהמשרדים שבאתריהם קיים מידע בערבית.

- באתריהם של 10 משרדים ממשלתיים **לא ניתן לבצע פעולות ולקבל שירות בערבית** (משרד האוצר, משרד הכלכלה והתעשייה, משרד המדע הטכנולוגיה והחלל, משרד הפנים, משרד החוץ, משרד התרבות והספורט, משרד התשתיות הלאומיות האנרגיה והמים, המשרד לביטחון פנים, המשרד להגנת הסביבה ומשרד הרווחה ושירותים החברתיים). משרדים אלה הם כ-43% מ-23 משרדים בהם הדבר רלוונטי (במשרד רה"מ הדבר אינו רלוונטי), וכ-62% מ-16 המשרדים בהם הדבר רלוונטי שבאתריהם קיים מידע בערבית.

