

דין וחשבון תקופתי

בהתאם לצו הכללת אמצעי זיהוי ביומטריים
ונתוני זיהוי ביומטריים במסמכי זיהוי
ובמאגר מידע, התשע"א-2011

מהדורה מס' 1

לתקופה 01/07/2014 עד 31/12/2014

פברואר 2015



משרד הפנים



עמוד 2

- בלמ"ס -

לכבוד:

ראש הממשלה

שר הפנים

שר המשפטים

השר לבטחון פנים

וועדת הכנסת המשותפת ליישומים ביומטרים

הממונה על יישומים ביומטרים

הוועדה המיעצת.

הנדון: דו"ח תקופתי שלישי לתקופת המבחן 01/07/2014 – 31/12/2014

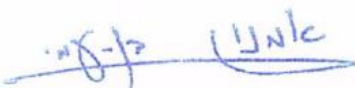
בהתאם לסעיף 41(1) לחוק הכללת אמצעי זיהוי ביומטריים ונתוני זהות ביומטריים במסמכי זיהוי ובמאגר מידע, התש"ע – 2009 (להלן החוק), יוחל החוק בהדרגה, באופן שיקבע בצו בתקופת מבחן של שנתיים שבמהלכה יחולו הוראות החוק על תושבים שיתנו את הסכמתם לכך בכתב, במטרה לבחון את אופן היישום של הוראות החוק, את נחיצות קיומו של מאגר ביומטרי ומטרותיו, את המידע שיש לשמור במאגר ואת אופן השימוש בו.

בהתאם לכך, נקבע צו הכללת אמצעי זיהוי ביומטריים ונתוני זיהוי במסמכי זיהוי ובמאגר מידע (תקופת מבחן), התשע"א – 2011, (להלן – הצו) אשר מסדיר את תקופת המבחן.

בהתאם לסעיף 11 (ב) לצו, מוגש בזאת דין וחשבון המתייחס למחצית השנה השלישית של תקופת המבחן.

26/02/2015

תאריך



אמנון בן עמי

מנכ"ל רשות האוכלוסין וההגירה



משרד הפנים



עמוד 4

- בלמ"ס -

תוכן עניינים

1.	רקע	8
2.	הגורמים המעורבים בפרויקט	11
2.1.	רשות האוכלוסין וההגירה	11
2.2.	הרשות לניהול המאגר הביומטרי	12
2.3.	הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (למ"ס)	12
2.4.	משטרת ישראל	12
3.	שיפורים ושינויים שבוצעו בתקופת הדווח השלישית	13
3.1.	השלמת תהליך החלפת סורקי טביעות אצבע	13
3.2.	שיפור איכות השאלות ומגוון השאלות בתהליך התשאול	13
3.3.	יעול תהליך סריקת תמונות בלשכה	14
3.4.	ביצוע עבודת מטה ליעול תהליך מסירת תעודות הזהות הביומטריות לתושב	14
3.5.	שדרוג כלי הניהול והבקרה	14
3.6.	תיקון התקנות	15
4.	אירועים חריגים שאובחנו במהלך תקופת הדווח השלישית	15
5.	פעולות מתוכננות להמשך תקופת המבחן	16
5.1.	הוספת עמדות לבקרת כניסות ויציאות לבעלי דרכון ביומטרי בנתב"ג	16
5.2.	הגברת יעילות סריקת טביעות אצבע בלשכות של אוכלוסיות המתקשות בתהליך	16
5.3.	בדיקת חלופת התשאול	16
5.4.	הרחבת השימוש בתיעוד הביומטרי החכם	17
6.	נתוני הרכשה והנפקה	18
6.1.	היקף הנפקת תיעוד ביומטרי	18
6.2.	תהליך אימות זהות באמצעות התשאול	19
6.3.	תהליך ההרכשה	21
6.4.	השוואה ביומטרית בלשכות	25

7. נתונים המתייחסים לביקורת גבולות 27
- 7.1. תהליך ההשוואה הביומטרית במעבר הגבול 27
- 7.2. פירוט המדדים 27
8. תוצאות סקר שביעות רצון מתהליך הטיפול בבקשה לקבלת תיעוד ביומטרי ומתהליך המסירה
בלשכות 30
- 8.1. שביעות הרצון מתהליך בקשת התיעוד 30
- 8.2. שביעות רצון מתהליך המסירה של תעודות זהות ביומטריות 32
9. תוצאות המדדים לתקופת הדווח השלישית 33
- 9.1. סיכום הממצאים העיקריים 33
- 9.2. תוצאות המדידה של מדדי תקופת המבחן 36
10. בטיחות, גהות ונגישות 52
11. אבטחת מידע 52
12. הגנה על הפרטיות 53
13. סיכום 54
- נספחים 57
- נספח א' – נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה 59
- נספח ב' – ניתוח תקלות בצילום תמונות (מדד 9) 69
- נספח ג' – דוח הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה 74



משרד הפנים



רשות האוכלוסין
וההגירה

עמוד 7

- בלמ"ס -

1. רקע

דין וחשבון זה מוגש לראש הממשלה, שר הפנים, שר המשפטים, השר לביטחון הפנים, ועדת הכנסת המשותפת ליישומים ביומטריים, הממונה על היישומים הביומטריים במשרד ראש הממשלה והוועדה המייעצת במסגרת מילוי החובות הנדרשים בחוק הכללת אמצעי זיהוי ביומטריים ונתוני זיהוי ביומטריים במסמכי זיהוי ובמאגר מידע, התש"ע - 2009¹ (להלן: החוק).

דיווח זה הינו דין וחשבון שלישי לתקופת המבחן, שבו מפורטות ומתוארות פעולות הערכה ומדידה אשר מבוצעות ברשות האוכלוסין וההגירה (להלן: רשות האוכלוסין) במסגרת פרויקט התייעוד הלאומי הביומטרי החדש ומספק תמונת מצב נכונה לתאריך 31 בדצמבר 2014.

ב- 30 ביוני 2013 החלה הנפקה של תיעוד לאומי חדש לתושבי מדינת ישראל. תיעוד זה כולל את תעודת הזהות הביומטרית ואת הדרכון הביומטרי. מסמכי זיהוי אלו נועדו להקשות על זיופם ולמעשה לשלול מעבריינים את היכולת הקלה לייצר בעצמם מסמכי זיהוי מזויפים. מעבר למניעת זיוף מסמכי הזיהוי, הוקם בסיס נתונים מרכזי של מידע ביומטרי (להלן: מאגר ביומטרי), שמטרתו להקשות על זיופי זהות ובפרט להקשות על יכולת קבלת זהויות מרובות. תהליך הנפקה זה הינו חלק מיישום הוראות החוק.

סעיף 41 לחוק קבע תחולה הדרגתית ותקופת מבחן, שמטרתה "לבחון את אופן יישום החוק, את נחיצות קיומו של המאגר הביומטרי ומטרותיו, את המידע שיש לשמור במאגר ואת אופן השימוש בו". נושאים אלו מפורטים בתקנות הכללת אמצעי זיהוי ביומטריים ונתוני זיהוי במסמכי זיהוי ובמאגר מידע (תקופת מבחן) התשע"א - 2011 (להלן "התקנות"²), בצו הכללת אמצעי זיהוי ביומטריים ונתוני זיהוי ביומטריים במסמכי זיהוי ובמאגר מידע התשע"א - 2011 (להלן "הצו"³), ובפרוטוקול תקופת המבחן⁴. בסיום תקופת המבחן תתקבל החלטה לגבי עתידו של המאגר הביומטרי המרכזי. יודגש שתעודת הזהות החכמה והדרכון לא ישתנו ולא יושפעו למעשה מתוצאות תקופת המבחן.

¹ ראו נוסח החוק ב- http://smartid.gov.il/SiteCollectionDocuments/bio_law.pdf

² ראו נוסח התקנות ב- http://smartid.gov.il/SiteCollectionDocuments/bio_Takanot.pdf

³ ראו נוסח הצו ב- http://smartid.gov.il/SiteCollectionDocuments/bio_Tsav.pdf

⁴ ראו נוסח פרוטוקול תקופת המבחן ב- <http://www.piba.gov.il/Subject/BiometricPassports/Documents/20%פרוטוקול20%תקופת20%המבחן.pdf>

מתחילת תקופת המבחן ליישום החוק נבחנים נושאים אלו באופן שוטף בלשכות רשות האוכלוסין, ברשות לניהול המאגר הביומטרי, במרכזי ההנפקה של תעודות הזהות והדרכונים ובמערך ביקורת הגבולות בנתב"ג.

לשכות רשות האוכלוסין מבצעות תהליכים של וידוא ואימות זהות, נטילת אמצעי זיהוי ביומטריים (להלן: "הרכשה"), בדיקת איכות אמצעי הזיהוי, השוואת אמצעי זיהוי ביומטריים (אדם מול מסמך זיהוי) והעברת אמצעי זיהוי ביומטריים לרשות לניהול המאגר הביומטרי ולמערך ההנפקה של מסמכי הזיהוי.

הרשות לניהול המאגר הביומטרי מבצעת תהליכים של השוואת אמצעי הזיהוי המתקבלים מלשכות רשות האוכלוסין לנתונים השמורים במאגר הביומטרי כדי לאתר כפילויות או ניסיונות התחזות. כמו כן מעבירה הרשות לניהול המאגר הביומטרי לרשות האוכלוסין אישור להנפיק מסמכי זיהוי (תעודות זהות חכמות ודרכונים ביומטריים) כאשר אמצעי הזיהוי הביומטריים נמצאים תקינים.

מערך ההנפקה מייצרים כרטיסי תעודות זהות ביומטריות ודרכונים ביומטריים שמשולב בהם שבב המכיל נתונים ביומטריים, לאחר קבלת האישור להנפקה מהרשות לניהול המאגר הביומטרי. תעודות הזהות נמסרות ישירות לתושב בלשכות רשות האוכלוסין בעוד שדרכונים נשלחים בדואר רשום. המעבר מהנפקה מבוזרת של תיעוד לאומי בלשכות רשות האוכלוסין להנפקה מרכזית הינו נדבך חשוב מאד ומרכזי מאד באבטחת התיעוד הלאומי החדש, לפיכך הנפקת מסמכי הזיהוי החדשים נעשית במתקנים בהתאם לתקנים המודרניים ביותר שהוגרו במיוחד לצורך זה.

מערך ביקורת הגבולות מבצע השוואות בין אמצעי זיהוי ביומטריים (תמונת פנים וטביעות אצבע) הנלקחים מהנוסעים לבין המידע הנקרא מהדרכון ומאפשר מעבר מהיר למחזיקי הדרכון הביומטרי בתהליך ביקורת הגבולות. מעבר זה מתבצע באמצעות עמדות ביקורת גבולות בשירות עצמי כחלק מהליך הזיהוי הנדרש במעבר גבול.

משטרת ישראל בוחנת את ערוץ הקשר אל הרשות לניהול המאגר הביומטרי באמצעות ביצוע הדמיה של בקשות לקבלת נתוני זיהוי מהמאגר. בכל מקרה לא יתקיים קישור בין המשטרה למערכות הרשות, אלא שאליות ללא חיבור ישיר וללא מענה בזמן אמת. החל מחודש מרץ 2014 החלה משטרת ישראל לבצע בניידות ובתחנות משטרה בדיקות השוואה של טביעות אצבע מול תעודות הזהות החכמות.

כל התהליכים המתוארים לעיל מלווים באיסוף של נתונים רבים, כמתחייב בצו. תקופת המבחן כמצוין בחוק מלווה בתוכנית מבחן הנגזרת מהצו ומפרוטוקול תקופת המבחן. על מנת ליישם את תכנית המבחן הוקם על ידי רשות האוכלוסין והרשות לניהול המאגר הביומטרי מערך מדידה והערכה הכולל איסוף נתונים מהמערכות הממוחשבות בכל חלקי המערכת הביומטרית, ביצוע סקרי שביעות רצון, מדידת ביצועים למערכת הביומטרית, בחינת חלופות למאגר המידע הביומטרי, ביצוע אירועים יזומים, בדיקות אבטחת מידע ובדיקת אתר גיבוי (ע"י הרשות לניהול המאגר הביומטרי בלבד).

נתונים רבים מועברים באופן שוטף גם ללשכה המרכזית לסטטיסטיקה לצורך חישוב מדדים וניתוחים דמוגרפיים של הנתונים.

על מנת ליצור תשתית דיווח אחידה המכסה את כל תחומי העניין שבתקופת המבחן הוגדרו בפרוטוקול הניסוי-גרסא 19.4 מתאריך 26 ליוני 2013 (להלן: "הפרוטוקול") 60 מדדים אשר מתבססים על נתונים אשר חלקם נאספים ממערכות ממוחשבות וחלקם באמצעים ידניים. לכל מדד מוגדר הגורם האחראי לניתוח ולעיבוד הנתונים באופן שנקבע בפרוטוקול.

דין וחשבון זה מציג את נתוני רשות האוכלוסין וההגירה למחצית השנה השלישית של תקופת המבחן שהחלה בתאריך 01/07/2014 והסתיימה בתאריך 31/12/2014.

מידע נוסף על מערך התיעוד הלאומי הביומטרי ניתן לקרוא בדווחים התקופתיים לתקופת המבחן הראשונה והשניה המפורסמים באתר האינטרנט של רשות האוכלוסין וההגירה:

<http://www.piba.gov.il/SpokesmanshipMessages/Documents-%20דיווח%20חצי%20שנת%20לכנסת%2014.02.2004.pdf>

<http://www.piba.gov.il/Subject/BiometricPassports/Documents/%D7%93%D7%99%D7%9F%D7%95%D7%97%D7%A9%D7%91%D7%95%D7%9F%D7%AA%D7%A7%D7%95%D7%A4%D7%AA%D7%99%D7%A0%D7%95%D7%90%D7%A8-%D7%99%D7%95%D7%A0%D7%99%202014.pdf>

2. הגורמים המעורבים בפרויקט

פרק זה מציג בקצרה את הגורמים המעורבים בתקופת המבחן בדגש על חלקם בתהליך.

2.1. רשות האוכלוסין וההגירה

רשות האוכלוסין וההגירה היא הגוף האחראי על הנפקת תיעוד לאומי ומסמכי זיהוי תעודת זהות, דרכונים ומסמכי נסיעה שונים. רשות האוכלוסין הוגדרה כגוף המנהל את הפרויקט הביומטרי בלשכות רשות האוכלוסין, במערך בקרת גבולות בנתב"ג ובמרכזי ההנפקה.

2.1.1. לשכות רשות האוכלוסין וההגירה

לשכות רשות האוכלוסין מספקות שירותים מגוונים לקהל האזרחים והתושבים במדינה, מספר הלשכות שמפעילה הרשות עומד על 34 לשכות בפריסה ארצית. בהקשר של יישום חוק הביומטריה בתקופת המבחן בלשכות מתנהלים תהליכי הגשת הבקשות לתיעוד לאומי ביומטרי, הרכשת הנתונים הביומטריים (באמצעות ציוד הרכשה ייעודי), העברת הנתונים לרשות לניהול המאגר הביומטרי, וכן חלוקת תעודות הזהות הביומטריות לתושבים. דרכונים ביומטריים מועברים למבקשים באמצעות שירותי דואר רשום. כמו כן, בלשכות נערכת השוואה של הנתונים הביומטריים של בעלי תעודות הזהות הביומטריות מול הנתונים הביומטרים השמורים בשבב של התעודה.

2.1.2. ביקורת גבולות בנתב"ג

מערך ביקורת הגבולות בנתב"ג, המהווה חלק מרשות האוכלוסין וההגירה, משמש כאתר הפיילוט לבדיקת השימוש בדרכונים ביומטריים במעבר גבול. האתר מצויד בעמדות ביקורת גבולות אוטומטיות ובהן מערכת אימות ביומטרית המבוססת על טכנולוגיית זיהוי פנים וטביעות אצבע והשוואתם מול נתונים הצורבים בשבב שבדרכון. אימות זה מבוצע לכל הנכנסים והיוצאים במעבר הגבול בעלי דרכון ביומטרי.

2.2. הרשות לניהול המאגר הביומטרי

הרשות לניהול המאגר הביומטרי אחראית לשמירה ולניהול מאגר טביעות האצבע ותמונות הפנים המתקבלים בתהליך ההרכשה מתושבים המבקשים לקבל תיעוד ביומטרי. הנתונים הביומטריים המועברים מלשכות רשות האוכלוסין למאגר מנוהלים במערכת מידע שאינה מקושרת ל"עולם החיצון" ומנוהלת בלעדית ע"י הרשות לניהול המאגר הביומטרי. הנתונים הביומטריים שניטלו בתהליך הבקשות לקבלת תיעוד לאומי ביומטרי עוברים בדיקות במאגר למניעת כפילות או גניבת זהות ובהתאם לכך הבקשות מאושרות או נדחות.

2.3. הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (למ"ס)

הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה היא הגוף שנבחר לעיבוד ולניתוח הנתונים הכמותיים הנאספים במהלך תקופת המבחן ואשר מועברים אליו ממערך המדידה וההערכה שהקימה רשות האוכלוסין. הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה היא גם הגורם המקצועי המייעץ ומנחה בכל הקשור לאופן איסוף הנתונים במהלך תקופת המבחן. מעורבות הלמ"ס בתקופת המבחן כוללת בקרה על איסוף הנתונים, ביצוע סקר שביעות רצון התושבים בכל הנוגע להנפקת התיעוד הביומטרי והשימוש בו וסיוע בהכנת דין וחשבון התקופתי. לפרטים נוספים ראה סעיף 17.5 לפרוטוקול.

2.4. משטרת ישראל

בהתאם לחוק, ניתנה למשטרת ישראל אפשרות לקבל תוצאת זיהוי מהמאגר, אך לא בצורה מקוונת ולא במהלך תקופת המבחן. עקב מגבלת הפניה אל המאגר, ייבדק תרחיש זה באמצעות הדמייה (סימולציה) של שאילתות מהמשטרה. הקשר מול המשטרה יבוצע באמצעות מוקד ייעודי אליו יועברו כביכול נתונים מהשטח. בתקופת המבחן לא תועבר בפועל תשובה למוקד המשטרה והתהליך יעצר לאחר העברת הרשומה מהשטח ולאחר זיהוייה במאגר הביומטרי. לפרטים נוספים ראה סעיף 11.6 בפרוטוקול.

החל מחודש מרץ 2014 החלה משטרת ישראל לבצע בניידות ובתחנות משטרה בדיקות השוואה של טביעות אצבע מול תעודות הזהות החכמות.

3. שיפורים ושינויים שבוצעו בתקופת הדווח השלישית

תקופת המבחן, על פי הגדרתה, נועדה לבחון, בין היתר, את אופן יישום החוק. רשות האוכלוסין וההגירה מבצעת באופן שגרתי תהליכי למידה והפקת לקחים על מנת לבצע שינויים ושיפורים במערכת הביומטרית ובתהליכי העבודה הכרוכים בתפעולה. שינויים אלה הם פועל יוצא של צרכים שעולים באופן שוטף וכן כתוצאה מלקחים שהופקו מתוצאות המדידה של תקופות המבחן הראשונה והשניה.

הפעילות שבוצעה בתקופה זו התמקדה בהשלמת פעילויות שהחלו בתקופה הקודמת, ביעול בתהליכים ובשיפור רמת שירות לתושב.

3.1. השלמת תהליך החלפת סורקי טביעות אצבע

בתקופה זו הסתיימה החלפת סורקי טביעות האצבע בכל לשכות הרשות. החל מחודש ספטמבר 2014 מפעילות כל הלשכות סורקי טביעות אצבע חדשים. ניתן כבר עתה לציין כי איכות הסריקה של טביעות האצבעות עלתה (ראה בסעיף 8.2 להלן, מדד 2).

3.2. שיפור איכות השאלות ומגוון השאלות בתהליך התשאול

בעקבות ניתוח שערכה הלמ"ס לגבי איכות השאלות בתהליך התשאול, ביצעה הרשות שינויים בשאלון התשאול על מנת ליעל את תהליך התשאול ולצמצם את האפשרות של התחזות וגניבת זהות:

1. שולבו בשאלון שאלות דינמיות. שאלה דינמית היא שאלה שנשאלת על בן משפחה של מבקש התייעוד, כשהרציונאל הוא הרחבת השאלות למעגל משפחתי רחב יותר על מנת לצמצם את הסבירות למענה נכון על ידי מתחזה.
2. עודכן מאגר השאלות.
3. על מנת להרחיב את מגוון השאלות שהסבירות לתת להן מענה נכון ע"י מתחזה היא נמוכה, פועלת הרשות לשלב בתהליך התשאול שאלות המתבססות על מידע ממאגרים חיצוניים לרשות (משרד החינוך, משרד התחבורה ועוד). בשלב זה הוקם ממשק למשרד החינוך ובעתיד יוקמו ממשקים למאגרים במשרדים נוספים.

3.3. יעול תהליך סריקת תמונות בלשכה

תהליך ההרכשה הביומטרי כולל גם הרכשת תמונות פנים המתבצעת בלשכה, כאשר ישנן אוכלוסיות שקשה לצלם בלשכה כגון: תינוקות או ילדים בגיל רך. במקרים אלו מתבקשים ההורים להביא איתם תמונות הנסרקות בלשכה. תהליך העבודה כולל פעולות סריקה ובחירת התמונה הטובה ביותר שמבצע הפקיד. התהליך במתכונתו המקורית אינו מספיק ידידותי למשתמש והקשה על עבודת הפקיד בלשכה ולכן הוכנסו שיפורים במערך סריקת התמונות אשר הפכו את עבודת הפקיד לנוחה יותר ויעילה יותר.

3.4. ביצוע עבודת מטה ליעול תהליך מסירת תעודות הזהות הביומטריות לתושב

תהליך המסירה הקיים של כרטיסי תעודות הזהות מחייב את התושב להגיע פעם שנייה ללשכות רשות האוכלוסין, לצורך קבלת הכרטיס תעודת הזהות. במעמד מסירת התעודה לתושב מופקת גם תעודה דיגיטאלית לאימות מקוון (online authentication certificate) ונמסרת לתושב מעטפה עם סיסמאות לצורך שפעול הכרטיס (אקטיבציה) ולצורך השימוש השוטף בתעודה הדיגיטאלית. תהליך זה כולל גם אימות זהות ביומטרי של מקבל התעודה, באמצעות השוואה בין טביעת אצבעו לנתונים ביומטריים הנקראים מהכרטיס.

תהליך זה התברר כתהליך בעייתי שגורם לעומס עבודה גדול בלשכות ויוצר מלאי גדול של תעודות הממתינות בלשכות עד למסירתם.

בתקופה זו התבצעה עבודת מטה לבנייה של תהליך מסירה יעיל יותר של תיעוד ביומטרי לתושבים. השינוי המתוכנן מתבסס על דיוור של הכרטיס המוגמר, ללא הגעה שנייה ללשכת רשות האוכלוסין. הכרטיס יישלח בדואר ויכלול תעודה דיגיטאלית לאימות מקוון המוגדרת במצב "לא פעיל" אצל הגורם המאשר. בצורה כזו ימנע שימוש מקוון בתעודה עד לקבלת אישור מסירה מהדואר.

הטמעתו של תהליך מסירה חדש צפויה להתחיל במהלך חודש יולי 2015.

3.5. שדרוג כלי הניהול והבקרה

בוצעו שינויים ושיפורים במערך דוחות הניהול הקיימים ונוספו גם דוחות חדשים שהצורך בהם עלה במהלך תקופת המבחן.

3.6. תיקון התקנות

בינואר 2015 תוקנו תקנות הכללת אמצעי זיהוי ביומטריים ונתוני זיהוי ביומטריים במסמכי זיהוי ובמאגר מידע, התשע"א - 2011. מטרת התיקון לקבוע שינויים מסויימים בתהליך הטיפול (אופן ביצוע התשאול והצילום) בהנפקת מסמכי זיהוי ביומטריים לקטינים, לאפשר מסירת תעודות זהות ביומטריות ע"י מתנדבים ובנות שירות לאומי בלשכות הרשות וע"י עובדי רשויות מקומיות המבצעים תפקידים מסויימים מכח חוק מרשם האוכלוסין וכן - לקבוע את תכני ההכשרה של העובדים המטפלים בתהליך של בקשות לתיעוד ביומטרי בלשכות.

4. אירועים חריגים שאובחנו במהלך תקופת הדווח השלישית

במהלך תקופת המבחן אובחנו שלושה אירועים חריגים בלשכות הרשות, אירועים אלו תוחקרו ונלמדו ובעקבות כך נערכו הדרכות בנושא לכלל העובדים וחודדו ההנחיות והנהלים הקשורים. פרט לכך דווחו 51 אירועים של ניסיונות זיוף של תיעוד לאומי רגיל, פירוט לכך נמצא בנספח א' - נתונים שנאספו על ידי רשות האוכלוסין וההגירה.

משלושת האירועים החריגים שדווח שני מקרים מקורם בהרכשה שגויה בשל טעות אנוש והבעיה אותרה על-ידי מבקש התיעוד. המקרה השלישי הוא אירוע התחזות של תאום לאחיו והבעיה אותרה לאחר בדיקה ברשות לניהול המאגר הביומטרי.

מספר המקרים בהם התרחשו הרכשות שגויות בשל טעויות אנוש הינו מצומצם ביותר והוא אף נמוך באופן משמעותי בהשוואה לתקופות הדיווח הקודמות.

פעולות מתקנות שבוצעו:

- א. **תחקור האירוע:** בוצע תחקור נרחב של האירוע עם כל הגורמים המעורבים להפקת לקחים.
- ב. **תיקון הטעות הנקודתית שבוצעה:** בגיליון הרישום של המעורבים באירוע תועדו פרטי התקלה כטעות משרדית ולא של האזרח; טעויות הזיהוי תוקנו ברשומות המערכת וההרכשות הנכונות שויכו למבקשים המתאימים; תיעוד ביומטרי שגוי בוטל והושמד.
- ג. **הפקת לקחים למניעת הישנות הטעות:** בוצעו הדרכות לעובדים וחודדו ההנחיות והנהלים לפקידי בלשכות.

5. פעולות מתוכננות להמשך תקופת המבחן

בהמשך תקופת המבחן מתוכננות להתבצע פעולות נוספות – אם בהתאם לתכנית העבודה, או כפועל יוצא מלקחים שנלמדו עד כה.

5.1. הוספת עמדות לבקרת כניסות ויציאות לבעלי דרכון ביומטרי בנתב"ג

מערכת בקרת גבולות הנמצאת בנתב"ג כוללת כיום שתי עמדות לבקרת יציאה מהארץ ושתי עמדות לבקרת כניסה לארץ עבור בעלי מסמכי נסיעה ביומטריים. תוצאות הפיילוט מראות תוצאות חיוביות בהיבטי הנוחות התפעולית והחסכון בזמן השימוש בעמדות אלו (ראה בפרק 7, סעיף 7.2 להלן). לכן החליטה הרשות להוסיף 13 עמדות ביומטריות בנתב"ג, מתוכן חמש עמדות לבקרת כניסה ושמונה עמדות לבקרת יציאה לשימושם של בעלי דרכונים ביומטריים, וזאת על מנת להרחיב את מדגם הפעילות שיאפשר הסקת מסקנות להמשך הפרויקט. 13 העמדות הנוספות כוללות שיפורי תפעול (כגון הסרת הכיסוי מסורק הדרכונים) וכן אפשרות למעבר ילדים, דבר שלא ניתן לביצוע באמצעות ארבע העמדות הקיימות.

5.2. הגברת יעילות סריקת טביעות אצבע בלשכות של אוכלוסיות המתקשות בתהליך

במהלך תקופת המבחן אובחנו אוכלוסיות, שקשה ליטול מהן טביעות אצבע, כגון: אזרחים ותיקים ועובדי כפיים (פירוט מופיע בסעיף 6.3.2 להלן ובנספח ג' – דוח הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה). מנסיון של גורמי אכיפת חוק בחו"ל וגורמים אזרחיים ניתן להקל על נטילת טביעות אצבע במקרים כאלו באמצעות כריות לחות יעודיות. בהמשך תקופת המבחן מתוכנן לבחון את השימוש בכריות לחות יעודיות להרכשת טביעות אצבעות על מנת לבדוק את יעילותן לסוגי האוכלוסיה הנדונה ועמידותן בתנאי הסביבה בישראל.

5.3. בדיקת חלופת התשאול

בחוק הכללת אמצעי זיהוי ביומטריים ונתוני זיהוי ביומטריים במסמכי זיהוי ובמאגר מידע, התש"ע - 2009 נקבע כי במהלך תקופת המבחן יש לבחון את נחיצות המאגר הביומטרי. בצו נקבע, כי יש לבחון שימוש במנגנון תשאול (להלן: "חלופת התשאול") כחלופה לשימוש במאגר ביומטרי לשם אימות הזהות של מבקש תיעוד ביומטרי ולבדוק האם חלופת התשאול מיתרת למעשה את המאגר הביומטרי, לפיכך תקיים הרשות בתקופה הבאה בדיקה של חלופת התשאול.

לאחר בדיקה מעמיקה של מספר אפשרויות לבחינה של חלופת התשאול הוחלט לבחור במודל הסתברותי, שפותח עבור הרשות על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. פירוט השיטה ותוצאותיה יפורסמו בדוח המסכם, בפרק שיוקדש לבחינת כלל החלופות.

5.4. הרחבת השימוש בתיעוד הביומטרי החכם

אחת התכונות המרכזיות של תעודות הזהות הביומטריות החכמות היא היכולת להזדהות באמצעותה מרחוק. בחודשים הקרובים יועמדו לרשות הציבור שני ערוצים לקבלת שירותים מרחוק באמצעות תעודת הזהות הביומטרית החכמה. היישומים לשימוש בתיעוד החכם הינם פרי לשיתוף פעולה בין יחידת "ממשל זמין" במשרד ראש הממשלה לרשות האוכלוסין וההגירה.

5.4.1. פורטל myGov

פורטל האינטרנט myGov, יאפשר לקבל שירותים מקוונים מגורמים ממשלתיים ללא צורך להגיע למשרדי הממשלה. השימוש בפורטל יתבסס על הזדהות באמצעות תעודת הזהות החכמה וסיסמה אישית אשר ניתנה לתושב במעמד מסירת התעודה החכמה.

5.4.2. עמדות לשירות עצמי

עמדות שירות עצמי תאפשרנה לקבל שירותים ללא המתנה בתור וגם מחוץ לשעות קבלת קהל. השימוש בשירותים אלו יתבסס על הזדהות באמצעות תעודת הזהות החכמה וסיסמה אישית אשר ניתנה לתושב במעמד מסירת התעודה החכמה.

6. נתוני הרכשה והנפקה

פרק זה מציג נתונים כמותיים עיקריים למאפיינים שונים של תהליכי ההרכשה וההנפקה.

הצגה מפורטת יותר של הנתונים, כולל פילוחים לפי משתנים ומאפיינים שונים, וכן הסברים לגבי הממצאים מופיעים בנספח א' – פירוט נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה וכן בנספח ג' - דוח הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

6.1. היקף הנפקת תיעוד ביומטרי

הטבלה הבאה מציגה נתונים אודות ההזמנות של תיעוד ביומטרי בתקופת הדיווח הנוכחית מתוך סך ההזמנות של תיעוד לאומי בלשכות באותה התקופה.

לגבי תעודות זהות ביומטריות, אותן יש לשוב ולאסוף בלשכות, לאחר הנפקתן ולאחר משלוח מסרון למזמין התעודה, מופיע גם הנתון של אחוז התעודות שנאספו בפועל בלשכות.

סה"כ הוזמנו 750,733 תעודות מכל הסוגים מהם 238,487 תעודות ביומטריות המהוות 31.8% מכלל התעודות שהוזמנו, נתון זה עומד מעל היעד של 20% נרשמים לניסוי הביומטרי כפי שהוגדר בפרוטוקול תקופת המבחן.

התפלגות התעודות לפי סוגים (זהות, דרכון) מוצגת בטבלה הבאה:

דרכונים			תעודות זהות			
אחוז דרכון ביומטרי	ביומטרי	רגיל	אחוז תעודות שנאספו	אחוז ת"ז ביומטרי	ביומטרי	רגיל
30.2%	117,585	272,125	79.0%	33.5%	120,902	240,121

6.2. תהליך אימות זהות באמצעות התשואול

אימות הזהות הראשוני של הפונה לבקש תיעוד ביומטרי מבוצע באמצעות הליך של תשואול הכולל סדרת שאלות מתוך הנתונים הקיימים על מבקש התעודה במרשם האוכלוסין.

בתהליך התשואול הפונה מתבקש לענות על סדרת שאלות שהמערכת בוחרת באופן אקראי (קו ראשון). הפקיד מקליד את התשובות, בעוד שהמערכת אינה מציגה את התשובות הנכונות, אלא רק את תוצאת התשובה: האם היא מתאימה אם לאו. היה וקיימת התאמה בין התשובות שניתנו על ידי המבקש לתוצאות אותן מציגה המערכת, משמעות הדבר שהפונה עבר את התשואול בהצלחה. אם לא, קיים שלב נוסף (קו שני), שבו פקיד אחר משלים את התהליך, ובו הוא רואה את התשובות המצופות.

על-פי הנהל הקיים בפני פקיד קו שני עומדת האפשרות לאשר את השאלון של "קו ראשון" מהסיבה שהתשובות נכונות אך אינן מדויקות. אם לא ניתן לאשר את שאלון קו ראשון, עומדת בפניו האפשרות לבצע שאלון נוסף. במידה והפונה עבר בהצלחה שלב זה, הוא רשאי להמשיך בתהליך. אם התשובות לא מדויקות, עדיין יכול פקיד קו שני לאשר את השאלון מהסיבה שהתשובות נכונות אך אינן מדויקות.

אם הפקיד החליט כי לא ניתן לאשר גם את השאלון הזה, הוא רשאי לאשר את זהות המבקש על בסיס עיון בתיק האישי (השוואת תמונות קודמות) ו/או לבקש מהפונה מסמכים נוספים המאמתים את זהותו ו/או לבצע תיחקור מעמיק עפ"י המידע הקיים בקובץ מרשם האוכלוסין.

6.2.1 מספר תשואולים לפונה

מהטבלה שלהלן ניתן לראות שהרוב המוחלט של הפונים עברו תשואול אחד, כפי שנקבע בנהלים. מספר זעום של פונים עברו מעל שני תשואולים, מצב שאינו אסור כמו במקרה של פונה שמבקש תיעוד ביומטרי נוסף, לפני שהתיעוד הראשון שהזמין הגיע לידו.

מספר תשואולים לפונה	שכיחות	אחוז	אחוז מצטבר
1	165,086	99.54%	99.54%
2	732	0.44%	99.98%
3	30	0.02%	100%
4	3	0	100%

6.2.2. התפלגות תוצאות התשאולים

בפועל, הרוב המוחלט של הפונים עברו תשאול אחד, כפי שנקבע בנהלים. מספר זעום של פונים עברו מעל שני תשאולים. יש לציין שבמקרה של קטינים עד גיל 14, ההורה המלווה מתושאל למטרת אימות הזהות. בפרוטוקול תקופת המבחן לא נקבע יעד למספר ההצלחות בתהליך התשאול אולם הנתונים בתקופה הנוכחית מציגים המשך מגמת השיפור ביחס לתקופות קודמות.

בטבלה שלהלן מוצגת התפלגות הצלחות וכישלונות בהליך התשאול:

סה"כ פניות	הצליח קו ראשון	נכשל בקו ראשון	הצליח קו שני	נכשל קו שני	נכשל בתשאול
165,854	81.70%	0.20%	18.10%	0.00%	0.20%

6.2.3. מספר השאלות בתהליך התשאול

תהליך אימות הזהויות כולל הצגת שאלות המוגרלות באופן אקראי על ידי מערכת אביב ומתבססות על מידע הנמצא במרשם האוכלוסין. מספר השאלות שנשאל התושב אמור להיות 5 שאלות בקו ראשון ועוד 5 שאלות בקו שני. הטבלה שלהלן מציגה את מספר השאלות שנשאלו לכל פונה. ניתן לראות כי אחוז הפונים שנשאלו עד 5 שאלות הוא 98.8% ורק 1.2% נשאלו 6-10 שאלות. שיעור זעום נשאלו 15 או 20 שאלות. בפרוטוקול תקופת המבחן לא נקבע יעד למספר ההצלחות בתהליך התשאול אולם הנתונים בתקופה הנוכחית מציגים המשך מגמת השיפור ביחס לתקופות קודמות

סה"כ פניות	מספר השאלות שנשאל אדם			
	עד 5	6-10	15	20
165,854	98.8%	1.2%	0.0%	0.0%

6.2.4. סיבות לאישור האימות בקו שני

כאמור, גם אם הפונה לא ענה נכון על השאלות בקו הראשון ניתן לאשר את תשובות הפונה באמצעים הבאים:

1. אישור פקיד קו שני לתשובות. אישור זה ניתן בעיקר במקרים בהם התשובות לא היו מדויקות כתוצאה של טעויות הקלדה או איות שגוי של תשובות בקו הראשון.

2. אישור פקיד קו שני לאחר שבחן את תיקו האישי של הפונה לשם השלמת מידע.
3. השלמת האימות ע"י הצגת מסמכים מסמכי זיהוי נוספים (כגון: דרכון, תעודת נישואין וכדו').
4. ביצוע תחקיר מעמיק.
5. אחר – סיבות אחרות לאישור שאינן הנ"ל, כגון: הכרות אישית של עובד הלשכה, זיהוי חוסים על-ידי אפוסטרופוס, זיהוי מבקש על-ידי בני משפחה.

הטבלה הבאה מציגה נתונים השוואתיים עבור התפלגות הסיבות לאישור אימות בקו השני:

סיבות לאישור קו שני					כמות תשאולים שעברו לאישור קו שני
אחר	תחקיר מעמיק	זיהוי עפ"י מסמכים נוספים	בדיקה בתיק אישי	תשובה נכונה אך לא מדויקת	
1.5%	3.1%	4.8%	4.5%	86.2%	29,023

6.3. תהליך ההרכשה

במהלך הגשת הבקשה לתיעוד ביומטרי נערך תהליך של נטילת טביעות אצבעות ותמונת פנים, המועברות למאגר הביומטרי לשם בדיקה ותיעוד. לאחר אישור מהמאגר לגבי תקינות הנפקה, ישולבו טביעות האצבע ותמונת הפנים בשבב אלקטרוני בתיעוד הביומטרי. על דגימות טביעות האצבע ותמונות הפנים לעבור רק מינימלי של איכות ולשם כך הוגדר סדר פעולות והיררכיה של דגימות.

רשות האוכלוסין הגדירה רמות הרכשה בהתאם לסוג הדגימות שנלקחו מהפונה:

1. **הרכשה מלאה** - הרכשה מוצלחת של טביעות שתי האצבעות המורות ותמונת פנים.
2. **הרכשה חלקית** - הרכשה מוצלחת של שתי טביעות אצבעות אחרות ותמונת פנים.
3. **הרכשה מלאה קטין** - עבור ילדים עד גיל 12, התיעוד הביומטרי כולל תמונת פנים בלבד ולכן חושבה קטגוריה נפרדת - הכוללת תמונת פנים בלבד.
4. **הרכשה חסרה** - הרכשה מוצלחת של תמונת פנים בלבד.

6.3.1. הצלחת ביצוע הרכשה

להלן הנתונים המתייחסים להצלחת תהליך ההרכשה, כאמור, במהלך תקופת הדיווח הנוכחית, הוחלפו הסורקים לטביעת אצבע בכל הלשכות. תהליך זה לווה בשינוי אחוזי הצלחה של נטילת טביעות אצבע, לפיכך מוצגים הנתונים בשתי טבלאות. ניתן לראות כי בשני המצבים עולה שיעור הצלחת ביצוע ההרכשה על 90% שהוא היעד שנקבע בפרוטוקול תקופת המבחן.

התפלגות הצלחת ביצוע הרכשה לפני החלפת הסורקים

אחוז הרכשות חסרות	אחוז הרכשות מלאות לקטין	אחוז הרכשות חלקיות	אחוז הרכשות מלאות	כמות הרכשות	אוכלוסיה
0%	--	2.9%	97%	61,934	בני 12 ומעלה
0.2%	99.9%	--	--	8,230	עד גיל 11

התפלגות הצלחת ביצוע הרכשה אחרי החלפת הסורקים

אחוז הרכשות חסרות	אחוז הרכשות מלאות לקטין	אחוז הרכשות חלקיות	אחוז הרכשות מלאות	כמות הרכשות	אוכלוסיה
0.3%	--	7.0%	92.7%	98,540	בני 12 ומעלה
0.1%	99.9%	--	--	7,180	עד גיל 11

6.3.2. מספר ניסיונות עד הרכשה מוצלחת

היעד של רשות האוכלוסין למדד זה הוא עד 3 ניסיונות עד להצלחה, עבור 90% מהאוכלוסייה. המדד חולק לשלושה מרכיבים: מספר ניסיונות לתמונת פנים, מספר ניסיונות ליד ימין ומספר ניסיונות ליד שמאל. כיוון שלילדים עד גיל 12 לא נוטלים טביעת אצבע, המדד חושב לבני 12 ומעלה בנפרד מבני 11 ומטה.

סך הכל ניתן לבצע עד שישה ניסיונות תמונת פנים, עד שישה ניסיונות לשלוש אצבעות (מורה, אמה, אגודל). לכן ניתן להגיע ל 18 ניסיונות לכל יד.

דוח הלמ"ס המצורף בנספח ג' מציג את טבלת הנתונים המפורטת למספר הניסיונות לפני ואחרי הכנסת הסורקים החדשים, עבור כל רכיב ביומטרי (תמונת פנים וטביעות אצבע).

ניתן לראות שבתקופת הדיווח ש- 91.6% מהאוכלוסיה הצליחה לבצע הרכשת תמונת פנים עד שלושה ניסיונות. בקרב ילדים עד גיל 11 לעומת זאת, רק 78.7% עמדו בהצלחה עד שלושה ניסיונות. מהפירוט לפי גילאים עולה כי הקושי בנטילת צילום פנים מתרכז בתינוקות וילדים עד גיל שנתיים.

לגבי נטילת טביעות אצבע, ניתן לזהות בעיה בקבוצות הגיל המבוגרות. בקבוצת גיל 60-79, לפני החלפת הסורקים, 91.4% הצליחו להרכיש טביעת אצבע ימין תוך 3 ניסיונות. לאחר החלפת הסורקים, 80.1% הצליחו תוך 3 ניסיונות. בקרב בני 80+ הבעיה חריפה יותר. לפני החלפת הסורקים 72% הצליחו תוך 3 ניסיונות, ולאחר החלפתם, רק 50% הצליחו לאחר שלושה ניסיונות, ועוד 47% הצליחו לאחר ארבעה ניסיונות ויותר.

6.3.3. משך הזמן לטיפול בבקשה לקבלת תיעוד ביומטרי

בתהליך בו מזמין התושב תיעוד ביומטרי, הזמן הכולל בתהליך הטיפול בבקשה מורכב מהשלבים הבאים: זמן תשאול (אימות זהות), זמן הרכשה וזמן השאלות האישיות (בשלב זה הפונה מתבקש לספק תשובות לשאלות אישיות למקרה שיהיה צורך להזדהות טלפונית אם התעודה הביומטרית אבדה ונדרש לבטלה)⁵.

הטבלאות הבאות מציגות את התפלגות משך התהליך כולו ומשך כל אחד מהשלבים בו. מכיוון שבמהלך התקופה הוחלפו הסורקים ומכיוון שיש שינוי מובהק בזמן ההרכשה, מוצגת טבלה אחת לנתוני התקופה בה בוצעו הרכשות עם הסורקים הישנים וטבלה שניה לנתוני התקופה בה בוצעו הרכשות עם הסורקים החדשים.

משך זמן טיפול בבקשה לפני החלפת הסורקים

זמן כולל של הטיפול בבקשה		זמן תשאול		זמן הרכשה		זמן שאלות אישיות	
ממוצע	סטיית תקן	ממוצע	סטיית תקן	ממוצע	סטיית תקן	ממוצע	סטיית תקן
3.6 ד'	2.8 ד'	1.0	0.6 ד'	1.6 ד'	1.1 ד'	0.7 ד'	0.5 ד'

משך זמן טיפול בבקשה לאחר החלפת הסורקים

זמן כולל של הטיפול בבקשה		זמן תשאול		זמן הרכשה		זמן שאלות אישיות	
ממוצע	סטיית תקן	ממוצע	סטיית תקן	ממוצע	סטיית תקן	ממוצע	סטיית תקן
4.1 ד'	3.4 ד'	1.0	0.6 ד'	2.0 ד'	1.8 ד'	0.7 ד'	0.5 ד'

⁵ במדידה זו לא נכללת הפעולה המקדימה של מתן הסבר לפונה והחתמתו על טופס ההסכמה

ניתן לראות כי משך תהליך הבקשה לאחר החלפת הסורקים ארוך יותר בכ-20%, נתון זה עומד בקנה אחד עם התחזית, שכן משטח הסריקה בסורקים החדשים גדול יותר ולפיכך זמן ההרכשה ארוך יותר מאשר בסורקים הישנים, אולם איכות הסריקה גבוה יותר משמעותית.

יצוין, כי גם לאחר החלפת הסורקים עומד התהליך ביעד שהוצב עבור מדד זה שהוא "לא יותר מ-10 דקות עבור 90% מהאוכלוסייה". לפני החלפת הסורקים עמדו ביעד של 10 דקות משך זמן טיפול בבקשה ב-97.4% מהמקרים. מספר זה ירד ל 95.3% אחרי החלפת הסורקים, תוצאה שעדיין עומדת ביעד ואף מעבר לו.

6.3.4. איכות הרכשת טביעות אצבע

תהליך ההרכשה כולל עד שישה ניסיונות של נטילת טביעות אצבע לפי היררכיה מסודרת: קודם מנסים את האצבע המורה, אם ההרכשה אינה מצליחה עוברים לאגודל ואם גם במקרה זה ההרכשה לא מצליחה עוברים לאמה. כלומר, יתכנו עד 18 ניסיונות בכל יד, סה"כ שלוש אצבעות בכל יד.

כאשר נלקחות מספר נטילות מפונה, נבחרת לכל אצבע נטילה העומדת בתקן לשליחה למאגר. במקרים חריגים, עם אישור מנהל, נשלחת למאגר נטילה שלא עומדת בתקן.

נטילת טביעות האצבע מקבלות ציון איכות בסולם ציונים המבוסס על תקן NBIS-NFIQ המתפרסם על ידי NIST, מכון המחקר של מכון התקנים בארה"ב. הציון מדורג בסולם 1 עד 5, כאשר 1 הוא הציון המרבי ו-5 ציון האיכות הגרוע ביותר.

פירוט לגבי משמעות החלפת הסורקים על איכות טביעות האצבע מופיע בסעיף 9.1.3 להלן.

הטבלה הבאה מציגה את איכות ההרכשה של טביעות אצבע יד ימין לפני ואחרי החלפת הסורקים באמצעות אחוז נטילות לפי ציון NIST של כל נטילה:

ציון NIST אחרי החלפת הסורקים					ציון NIST לפני החלפת הסורקים				
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16.3%	17.3%	21.2%	15.4%	29.8%	0.9%	4.5%	2.7%	18.7%	73.3%

6.3.5. איכות נתוני צילום פנים

הטבלה הבאה מציגה נתוני האיכות של ההרכשות הביומטריות עבור תמונות פנים בהתאם לסעיפים לפיהם נבדקת התמונה. למדד זה לא נקבע יעד בפרוטוקול תקופת המבחן, פירוט לגבי מרכיבי הצלחה וכשלון בנטילת תמונות פנים מופיע בנספח ב' – ניתוח תקלות בצילום תמונות.

איכות צילום פנים				
כמות תמונות שנלקחו	לפחות תמונה אחת קיבלה ציון עובר	אחוז תמונות עם ציון עובר	אף תמונה עם ציון עובר	אחוז תמונות ללא ציון עובר
175,884	175,868	99.99%	16	0.01%

6.4. השוואה ביומטרית בלשכות

6.4.1. כשלונות והצלחות בתהליך הסריקה

ההשוואה הביומטרית המבוצעת בלשכות, היא תהליך בו מבוצעת השוואה בין המידע הביומטרי הנמצא על התיעוד הביומטרי לבין "דגימה חיה" של טביעת אצבע ו/או תמונה על מנת לוודא שמחזיק התעודה הוא אכן בעליה. השוואות ביומטריות כאלו מבוצעות בשני מוקדים: לשכות האוכלוסין בזמן מסירת תעודת הזהות ובמעבר גבול בנתב"ג (פירוט לגבי נתב"ג מופיע בפרק 8 להלן). למידת ההתאמה המתקבלת בהשוואה זו ניתן ציון התאמה, שמתחת לסף מסויים נקבע כי היא נכשלה. במקרה זה התהליך חוזר על עצמו עד קבלת ציון עובר.

למדד זה לא נקבע יעד בפרוטוקול תקופת המבחן, אולם ניתן לראות כי לאחר החלפת הסורקים, שיעור ההצלחה ברמת פרט (פניה) יורד במעט אך ברמת השוואה בודדת אחוז ההצלחה עולה.

הטבלה הבאה מציגה את שיעור ההצלחות והכישלונות בתהליך ההשוואה בלשכות הרשות ברמת פניה וברמת ההשוואה הבודדת, לפני ואחרי החלפת הסורקים.

כאמור, במקרים רבים היה צורך לבצע השוואות חוזרות עד להצלחה, לכן תוצאות ברמה של פניה כוללות את כל ההשוואות הבודדות שבוצעו עבור פונה באותו ביקור.

שיעור הצלחות וכשלונות בהשוואות ביומטריות בלשכות לפני החלפת הסורקים

השוואות			פניות		
אחוז כישלונות בהשוואה	אחוז השוואות מוצלחות	כמות השוואות	אחוז כישלונות בהשוואה	אחוז השוואות מוצלחות	כמות פניות
28.9%	71.1%	71,640	1%	99%	47,670

שיעור הצלחות וכשלונות בהשוואות ביומטריות בלשכות אחרי החלפת הסורקים

השוואות			פניות		
אחוז כישלונות בהשוואה	אחוז השוואות מוצלחות	כמות השוואות	אחוז כישלונות בהשוואה	אחוז השוואות מוצלחות	כמות פניות
20.1%	79.9%	99,950	1.5%	98.5%	74,450

6.4.1.1. משך ההשוואה

ההיבט השני של ההשוואה הוא משך הזמן הדרוש להשלים תהליך נטילת טביעות האצבע, כגון נמדדו שני פרמטרים: זמן נטו – סך הזמן ששימש להשוואות בלבד, זמן ברוטו – משך הזמן מתחילת ההשוואה הראשונה ועד סיום ההשוואה האחרונה, כולל זמן המתנה בין השוואות.

כאשר בוחנים את סך הזמן הדרוש עד לסיום השוואה אל מול היעד שהוצב (לכל היותר דקה אחת עבור אוכלוסייה ללא צרכים מיוחדים), ניתן לראות כי היעד מושג כאשר מתבצעת מדידה של זמן נטו, אך כאשר נלקח בחשבון סך הזמן המוקדש עד לסיום התהליך 89% ו- 87.6% בהתאמה מסיימים את התהליך תוך פחות מדקה. גם כאן בולטת הבעייתיות של התהליך עבור אוכלוסיית בני 60 ומעלה.

משך תהליך ההשוואה לפני החלפת הסורקים

שיעור עמידה במדד לפרמטר זמן ביצוע ברוטו		שיעור עמידה במדד לפרמטר זמן ביצוע נטו	
60+ שניות	0-60 שניות	60+ שניות	0-60 שניות
11%	89%	5%	95%

משך תהליך ההשוואה אחרי החלפת הסורקים

שיעור עמידה במדד לפרמטר זמן ביצוע ברוטו		שיעור עמידה במדד לפרמטר זמן ביצוע נטו	
60+ שניות	0-60 שניות	60+ שניות	0-60 שניות
12.4%	87.6%	5.8%	94.2%

7. נתונים המתייחסים לביקורת גבולות

במעבר הגבול בנתב"ג מוצבות עמדות למעבר גבול אוטומטי לבעלי דרכון ביומטרי. פרוטוקול תקופת המבחן מגדיר מדדים הנוגעים לביקורת הגבולות, המדדים מתייחסים לפעילות הטכנולוגית של המערכת המשפיעה גם על חווית הנוסע במעבר. בדוח זה מדווחים לראשונה נתונים המתייחסים לפיילוט במעבר הגבול בנתב"ג⁶.

על פי הצו המסדיר את יישום החוק הביומטרי, נדרשת הרשות לבצע סקר שביעות רצון גם של המשתמשים בדרכון הביומטרי בנתב"ג. ביצוע הסקר החל בתחילת ינואר 2015 ותוצאותיו ידווחו בדוח נפרד.

7.1. תהליך ההשוואה הביומטרית במעבר הגבול

העמדות למעבר גבול אוטומטי באמצעות דרכון ביומטרי מוצבות באולם היוצאים מהארץ ובאולם הנכנסים ארצה. תהליך ההשוואה ליוצאים מהארץ ולנכנסים אליה אינו זהה. עובר שמצליח בנטילת פנים ובאימות פנים ביציאה מהארץ לא נדרש לנטילת אצבע, ואילו בכניסה ארצה נדרשים כל העוברים בעמדות ליטול גם פנים וגם אצבע. לפיכך, בוצעה הפרדה בחישוב המדדים בין עמדות כניסה לארץ לבין עמדות יציאה מהארץ.

בשני הכיוונים התהליך מתחיל עם סריקת הדרכון, קריאת השבב ונטילה לא מונחית של תמונת פנים. במקרה שבו נטילת הפנים הלא מונחית נכשלת ממשיכים לנטילת תמונת פנים מונחית ובמידת הצורך ממשיכים בנטילת טביעת אצבע. אם לאחר ארבעה ניסיונות של השוואת טביעת אצבע ההשוואה אינה מצליחה מופנה העובר לביצוע התהליך מול בקר הגבול.

7.2. פירוט המדדים

המדדים המפורטים להלן מתייחסים למחצית השניה של תקופת המבחן השלישית, חודשים אוגוסט עד דצמבר 2014. בתקופה זו בוצעו 188,682 השוואות עבור 178,359 עוברים.

7.2.1. מספר הנטילות עד לביצוע השוואה

הטבלאות הבאות מציגות את מספר הנטילות שנדרשו עד לביצוע השוואה במערכת, בהפרדה ליציאה וכניסה.

⁶ נתונים נאספו בנתב"ג מתחילת תקופת הפיילוט, אולם הפיילוט בנתב"ג החל באופן רשמי רק באוגוסט 2014, לאחר שהוצבו דיילים, המנחים את הציבור באופן שימוש בעמדות האוטומטיות.

מספר נטילות ביציאה מהארץ

כמות נטילת טביעת אצבע					כמות נטילת פנים מונחה		פניות			השוואות		
4+	3	2	1	0	2+	0-1	נכשל	עבר	כמות	נכשל	עבר	כמות
0.1%	0.2%	1.0%	5.2%	93.5%	37.5%	62.5%	1.1%	98.9%	97,514	4.9%	95.1%	102,074

מספר נטילות בכניסה לארץ

כמות נטילת טביעת אצבע					כמות נטילת פנים מונחה		פניות			השוואות		
4+	3	2	1	0	2+	0-1	נכשל	עבר	כמות	נכשל	עבר	כמות
1.1%	1.4%	11.2%	81.3%	5.0%	41.5%	58.5%	0.8%	99.2%	80,529	4.5%	95.6%	86,248

7.2.2. משך הזמן לביצוע נטילה

הטבלאות הבאות מציגות התפלגות של משכי זמן של תהליך הנטילה לכל פניה. אין ביטוי למשך זמן של נטילת תמונת פנים לא מונחית מהסיבה כי התהליך הוא מאוד קצר ואורך פחות ממאת השנייה לביצוע.

ניתן לראות כי משך הזמן לביצוע השוואה בכניסה לארץ ארוך יותר מאשר ביציאה ממנה, וזאת עקב ההבדלים באופן ביצוע התהליך בין שני כיווני הנסיעה.

משך הזמן לביצוע נטילה ביציאה מהארץ

סך פניות	משך נטילה נטו		משך נטילה ברוטו		נטילות פנים מונחות		משך נטילה לתמונת פנים מונחית (שנ')		נטילת אצבע ימין		משך נטילת אצבע ימין		נטילת אצבע שמאל	
	ממוצע	ס. תקן	ממוצע	ס. תקן	סה"כ ביצעו	0-3	+3	סה"כ ביצעו	0-3	+3	סה"כ ביצעו	0-3	סה"כ ביצעו	0-3
97,371	2.0	4.2	6.7	18.7	36,219	52.4	47.6	6,334	78.0	22.0	190	65.3	34.7	34.7

משך הזמן לביצוע נטילה בכניסה לארץ

סך פניות	משך נטילה נטו		משך נטילה ברוטו		נטילות פנים מונחות		משך נטילה לתמונת פנים מונחית (שנ')		נטילת אצבע ימין		משך נטילת אצבע ימין		נטילת אצבע שמאל	
	ממוצע	ס. תקן	ממוצע	ס. תקן	סה"כ ביצעו	0-3	+3	סה"כ ביצעו	0-3	+3	סה"כ ביצעו	0-3	סה"כ ביצעו	0-3
80,373	5.8	5.2	16.6	13.7	29,559	53.2	46.8	76,342	56.0	44.1	1,294	37.3	62.8	62.8

7.2.3. סיבות לכשלון בנטילה

הטבלאות הבאות מציגות את הסיבות בגין נכשלו הנטילות של תמונת פנים, אצבע ימין ואצבע שמאל.

רוב הכישלונות של נטילות תמונות הפנים נבעו ממעבר זמן רב מידי עד התייצבות העובר מול המצלמה וממקרים בהם המצלמה זיהתה יותר ממסגרת פנים אחת, כלומר העובר לא עמד לבד במקום המתאים, או שהעובר הבא בתור עמד קרוב מדי ולא התאפשרה נטילה. ניתן לראות כי באצבע ימין רוב הכישלונות נובעים מכישלון בהשוואת טביעת אצבע. באצבע שמאל מספר התצפיות מצומצם משום שמרבית המקרים מסתיימים בהצלחה כבר לאחר נטילת אצבע ימין.

סיבות לכישלון בהשוואת תמונת פנים

סך הנטילות שנכשלו	זמן timeout	לא הסתים באופן תקין	יותר ממסגרת פנים אחת	לא נמצאה תמונת פנים	משקפיים	עיניים עצומות
43,726	64.0%	18.6%	52.5%	3.4%	16.0%	7.2%

סיבות לכישלון בהשוואת אצבע ימין

סך השוואות אשר ניגשו	אצבע לא הונחה על הסורק	כישלון בהרכשת אצבע	כישלון בהשוואת טביעת אצבע	אחר
31,950	1.2%	35.2%	63.6%	0.0%

סיבות לכישלון בהשוואת אצבע שמאל

סך השוואות אשר ניגשו	אצבע לא הונחה על הסורק	כישלון בהרכשת אצבע	כישלון בהשוואת טביעת אצבע	אחר
1,545	1.2%	50.0%	48.7%	0.0%

8. תוצאות סקר שביעות רצון מתהליך הטיפול בבקשה לקבלת תיעוד ביומטרי ומתהליך המסירה בלשכות

בתקופת המבחן נערך, על פי הצו המסדיר את יישום החוק הביומטרי, סקר שביעות רצון מתהליך הטיפול בבקשה להנפקת תעודת זהות או דרכון. הסקר נערך ע"י הלמ"ס ונועד לבחון את שביעות רצונם של האזרחים בנוגע לתהליך החדש, לזהות מניעים לבחירה בתיעוד חכם לעומת תיעוד רגיל, לזהות נקודות הטענות שיפור בתהליך ולמקד את ההסברה בנושא השתתפות הציבור בתהליך הביומטרי.

המדגם לסקר הוצא מדי שבוע כדי ליצור קשר עם הנדגמים קרוב ככל הניתן למועד בו ביקרו בלשכת האוכלוסין. המדגם היה מדגם שכבות בהתאם לסוג התיעוד – ביומטרי או רגיל. בכל שכבה הרשומות במסגרת הדגימה מוינו לפי לשכה, דת מקובצת, מין וגיל והוצא מדגם מקרי שיטתי. סך הכל נדגמו מתחילת מאי ועד נובמבר 6,399 פרטים, מהם 4,511 השיבו לסקר (70%).

הפניה לנדגמים נעשית טלפונית. הסקר מבוצע בשני שלבים: בשלב ראשון נבדקת שביעות הרצון מתהליך ההרכשה (כולל כל נושאי החקירה הרשומים לעיל). בשלב שני, נשאלו הנדגמים על תהליך המסירה של תעודת הזהות הביומטרית, למי שעברו הדבר רלוונטי. אם הנדגם כבר אסף את תעודת הזהות הביומטרית בעת שנחקר על השלב הראשון, הוא נשאל על השלב השני כבר בפניה הראשונה.

להלן מובאות תוצאות עיקריות של הסקר, הצגה מפורטת יותר של הנתונים, כולל פילוחים לפי משתנים ומאפיינים שונים, וכן הסברים לגבי הממצאים מופיעים בנספח ג' - דוח הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

8.1 שביעות הרצון מתהליך בקשת התיעוד

הטבלאות הבאות מציגות נתוני סיכום השוואתיים של שביעות רצון מהיבטים שונים הקשורים לתהליך הבקשה וההנפקה של תיעוד רגיל ותיעוד ביומטרי:

שביעות רצון מתהליך בקשת תיעוד בלשכות

תיעוד ביומטרי			תיעוד רגיל		
שביעות רצון מעטה וכלל לא	שביעות רצון במידה מסוימת	שביעות רצון במידה רבה ובמידה רבה מאוד	שביעות רצון מעטה וכלל לא	שביעות רצון במידה מסוימת	שביעות רצון במידה רבה ובמידה רבה מאוד
9.6%	23.1%	67.3%	12.3%	23.4%	64.4%

שביעות רצון ממימונות נותני השירות בלשכות

תיעוד רגיל			תיעוד ביומטרי		
שביעות רצון במידה רבה ובמידה רבה מאוד	שביעות רצון במידה מסוימת	שביעות רצון מעטה וכלל לא	שביעות רצון במידה רבה ובמידה רבה מאוד	שביעות רצון במידה מסוימת	שביעות רצון מעטה וכלל לא
80.0%	11.2%	8.8%	75.7%	12.7%	11.7%

שביעות רצון מהיחס של נותני השירות בלשכות

תיעוד רגיל			תיעוד ביומטרי		
שביעות רצון במידה רבה ובמידה רבה מאוד	שביעות רצון במידה מסוימת	שביעות רצון מעטה וכלל לא	שביעות רצון במידה רבה ובמידה רבה מאוד	שביעות רצון במידה מסוימת	שביעות רצון מעטה וכלל לא
84.3%	10.2%	5.6%	86.3%	9.1%	4.6%

שביעות רצון ממימונות נותני השירות בהפעלת הציוד הטכנולוגי

תיעוד רגיל			תיעוד ביומטרי		
שביעות רצון במידה רבה ובמידה רבה מאוד	שביעות רצון במידה מסוימת	שביעות רצון מעטה וכלל לא	שביעות רצון במידה רבה ובמידה רבה מאוד	שביעות רצון במידה מסוימת	שביעות רצון מעטה וכלל לא
לא רלוונטי	לא רלוונטי	לא רלוונטי	88.6%	8.0%	3.4%

שביעות רצון ממשרד זמן בתהליך הנפקת התעודה

תיעוד רגיל			תיעוד ביומטרי		
הפריע והפריע מאד	לא הפריע כל כך	לא הפריע בכלל	הפריע והפריע מאד	לא הפריע כל כך	לא הפריע בכלל
44.4%	17.3%	38.4%	39.9%	17.4%	42.7%

הממצאים לגבי תהליך הבקשה מצביעים כי בקרב 60%-90% מהאוכלוסיה שנדגמה, בין אם ביקשו תיעוד רגיל או ביומטרי קיימת שביעות רצון במידה רבה ורבה מאד מהיבטים שונים בתהליך, כמפורט להלן:

1. 64.4% מהתושבים שבקשו תיעוד רגיל מרוצים במידה רבה ורבה מאד מהתהליך, ו- 67.3% מהתושבים שבקשו תיעוד ביומטרי מרוצים במידה רבה ורבה מאד מהתהליך. כ-23% מהפונים בשני סוגי התהליכים מדווחים על שביעות רצון מסוימת, וכ 9-12% אינם מרוצים.

2. כ- 80.0% מהפונים מרוצים מהמיומנות של נותן השרות בלשכה במתן הסברים בתהליך של תיעוד רגיל, לעומת 75.7% מרוצים בתהליך הביומטרי.
3. כ- 86% מהפונים מרוצים מהיחס של נותן השרות בתהליך הביומטרי, ושיעור דומה בתהליך הרגיל (84%). רק 4.6% מדווחים על חוסר שביעות רצון בתהליך הביומטרי, ו- 5.6% מרגישים כך בתהליך הרגיל.
4. קרוב ל-90% ממבקשי תיעוד ביומטרי, היו מרוצים מהמיומנות של נותן השרות בכל הקשור בהפעלת הצידוד הטכנולוגי, הכולל את הצידוד לביצוע ההרכשה – נטילת תמונה פנים וטביעות אצבעות. יש לזכור שצידוד זה הוא חדיש ומהווה תהליך חדש אליו נותני השרות היו צריכים לעבור הכשרה ולרכוש מיומנות.
5. כ- 40% מהפונים שבקשו תיעוד ביומטרי דווחו שמשך הזמן שהתהליך ארך הפריע או הפריע מאד, ושיעור גבוה יותר (44%) מהפונים שביקשו תיעוד רגיל דווחו על תחושה דומה. בשני סוגי התהליכים כ-17% מהנחקרים דווחו שמשך הזמן לא כל כך הפריע.

8.2. שביעות רצון מתהליך המסירה של תעודות זהות ביומטריות

בשל התהליכים הכרוכים בהנפקתן של תעודות הזהות הביומטריות, מסירתן אינה נעשית במועד הבקשה לקבלת התיעוד אלא במועד מאוחר יותר. לאחר שתעודת הזהות ומסמכים נלווים (סיסמאות ומידע עזר להפעלת התעודה) מגיעים ללשכה, נשלח מסרון לתושב לבוא לאסוף את התעודה. כאשר התושב מגיע ללשכה לשם קבלת תעודת הזהות מתבצע תהליך אימות זהות הפונה, באמצעות השוואה בין המידע הביומטרי הנמצא על התיעוד החכם, לבין "דגימה חיה" של טביעת אצבע לשם וידוא כי מחזיק התעודה הוא אכן בעליה. לאחר מכן מבוצע תהליך טכני של הפעלת התעודה.

סקר ב' כלל את כל הנדגמים של סקר א', שהזמינו תעודות זהות ביומטריות ובאו לאסוף אותה בלשכה.

ימליץ לחברים (אחוז)		שביעות רצון כללית מתהליך המסירה		
לא	כן	מועטה ובכלל לא	מסויימת	רבה ורבה מאד
10.7%	89.3%	5.3%	13.2%	81.4%

81.4% מהפונים היו מרוצים, 13.2% מדווחים על מידה מסוימת של שביעות רצון, ו- 5.3% לא היו שבעי רצון. הטבלה מציגה גם את העמדה של הפונים בעניין המלצה למכרים וחברים. לאחר שקיבלו את התעודה, כ- 89% מהפונים ענו בחיוב כאשר נשאלו האם על סמך התנסותם בתהליך המסירה ימליצו לחברים ולבני משפחה להוציא תעודת זהות ביומטרית.

9. תוצאות המדדים לתקופת הדווח השלישית

פרק זה מציג את המדדים המתייחסים לפעילות רשות האוכלוסין וההגירה לתקופה 1.7.2014 – 31.12.2014, כפי שנקבעו בפרוטוקול תקופת המבחן שמרחיב את האמור בצו הכללת אמצעי זיהוי ביומטריים ונתוני זיהוי ביומטריים במסמכי זיהוי ובמאגר מידע (תקופת מבחן) התשע"א - 2011. הפרוטוקול מפרט את מכלול ההיבטים של תקופת המבחן ואת מכלול התהליכים שיבחנו בתקופה זו, כולל פירוט מדדים, כחלק בלתי נפרד מהצו וכרחבה שלו.

הנתונים הכמותיים, שנאספים באופן אוטומטי ממערכות המיחשוב בלשכות רשות האוכלוסין ובמרכזי ההנפקה, מועברים ללמ"ס, שמעבדת את הנתונים ומחשבת את המדדים. דוח ממצאי המדידה וההערכה של הלמ"ס מופיע בנספח ג' של מסמך זה.

מקצת הנתונים נאספים באופן לא מקוון, באמצעות שאלונים, בלשכות רשות האוכלוסין וההגירה. פירוט הנתונים שנאספו מופיע בנספח א' למסמך זה.

בפרק זה מובא סיכום של ממצאים העיקריים של המדידה וכן פירוט של תוצאות המדידה בהתאם למדדים שנקבעו בפרוטוקול המבחן, כמצויין לעיל.

9.1 סיכום הממצאים העיקריים

9.1.1 נתוני ההנפקה

חלקן היחסי של הנפקות התיעוד הביומטרי (תעודות זהות ודרכונים) מהווים כ-32% מסך כלל התעודות שהונפקו בתקופה הנוכחית. שיעורי השתתפות אלה עולים על היעד של 20% שהוגדר לתקופת המבחן. ניתן לראות שאחוזי ההשתתפות בניסוי הביומטרי עולים עם הגיל, למעט ירידה בקבוצת הגיל המבוגרת ביותר (בני +80). לאורך תקופת המבחן, נראית ירידה מתמדת באחוז הבקשות לתיעוד ביומטרי מכל הסוגים, כ-48% בתקופה הראשונה, לכ-35% בתקופת הדיווח השניה עד לכ-32% בתקופה הנוכחית.

ההסבר לירידה באחוז מבקשי התיעוד הביומטרי יכול לנבוע מהפסקת מסע הפרסום לתיעוד הביומטרי, או מהעובדה שהאנשים שהיו מעוניינים בתיעוד ביומטרי פנו לבקשת התיעוד בתחילת תקופת המבחן והאנשים שפנו לאחר מכן היו אדישים. בנוסף לכך, ייתכן שהפרסומים נגד המאגר הרתיעו חלק מהציבור מלהשתתף.

9.1.2. תהליך אימות זהות באמצעות תשאול

לאחר שבתקופה הקודמת דווח על פתרון הבעיות של תשאולים מרובים שהתגלו בדוח הראשון, ניתן לראות שבתקופה הנוכחית נמשכת מגמת השיפור. נותני השרות מקפידים על הנהלים ותשאולים מרובים הם מקרי שוליים בלבד. אמנם לא נקבע יעד למדד זה בפרוטוקול תקופת המבחן, אך כ- 82% מהפונים הצלחו בתשאול ראשון וכ- 18% בתשאול שני, שיעורי הצלחה העולים על אלו של תקופה קודמת. נראה כי בלשכות חלה הקפדה רבה יותר על ביצוע תהליך התשאול מקבל ביטוי בעליה בשיעורי הבדיקות בתיקים האישיים, התחקירים המעמיקים והזיהויים על סמך מסמכים נוספים.

9.1.3. תהליך ההרכשה

בעקבות בעיות שהתגלו בסורקים לנטילת טביעות האצבע, אשר יצרו עיוות תמונת טביעת האצבע וגרמו לקשיים ביכולת ניתוח הטביעות על ידי מומחה אנושי, הוחלפו הסורקים בכל הלשכות בתחילת תקופת הדיווח הנוכחית. הסורק החדש מדויק יותר, משטח הסריקה גדול יותר ואיכות טביעות האצבע טובה יותר באופן משמעותי מאיכות הטביעות בסורק הישן, אך פעולתו איטית יותר. בחישוב מדדי הערכה, התגלה כי בנוסף למשכי זמן ארוכים יותר, נטילת טביעות אצבע מהאוכלוסייה המבוגרת נעשתה בעייתית יותר. הדבר בא לידי ביטוי בירידה מסוימת בשיעור ההרכשות המלאות בקבוצת אוכלוסייה זו ועליה במספר ניסיונות דרושים עד להרכשה מוצלחת. יש לציין כי לאחר המעבר לסורקים החדשים, הורד הסף של ציון "עובר" של נטילת טביעות אצבע מציון NIST 1-2 (המבטאים רמות של "מצוין" ו-"טוב מאד" בהתאמה) בסורקים הישנים לציון NIST 1-3 (המבטאים רמות של "מצוין", "טוב מאד" ו-"טוב" בהתאמה) עם הסורקים החדשים. נתון זה אינו עומד ביעד שהוגדר בפרוטוקול תקופת המבחן אך כאמור, איכות הטביעות המתקבלות בסורק החדש טובות מאוד ותהליך ההחלפה הסתיים בהצלחה.

9.1.4. תהליך ההשוואה הביומטרית בלשכות

בעת מסירת תעודת זהות חכמה, מתבצעת השוואה בין טביעת האצבע של התושב לבין המידע הביומטרי הקיים בתעודה שלו. הכנסת הסורקים החדשים משפיעה גם כאן על הביצועים. ישנה ירידה קלה באחוז העוברים את תהליך ההשוואה בהצלחה יחד עם עליה באחוז העוברים השוואה בהצלחה בניסיון הראשון. עיקר הבעיה היא בגילאים המבוגרים. גם לפעילות זו לא נקבע יעד בפרוטוקול תקופת המבחן אולם כ- 99% מההשוואות היו מוצלחות ברמת פניה (האדם), בדומה לתקופה קודמת וכ- 80% מההשוואות היו מוצלחות ברמת ההשוואה הבודדת, טוב יותר ביחס לתקופה קודמת.

9.1.5. ממצאי שביעות הרצון

ניתן לראות שבאופן כללי, כ- 67% מהאוכלוסייה שבעי רצון (במידה רבה ורבה מאד) מתהליך הטיפול בבקשה לתיעוד ביומטרי, וכ- 64% שבעי רצון מתהליך הטיפול בבקשה לתיעוד רגיל. כ- 10% ו- 12% דיווחו על שביעות רצון במידה נמוכה עד בכלל לא (תיעוד ביומטרי ורגיל בהתאמה). בסקר שביעות רצון מתהליך מסירת תעודת הזהות החכמה (סקר ב') ישנה שביעות רצון גבוהה, כאשר כ- 81% מדווחים על שביעות רצון במידה רבה ורבה מאד מתהליך המסירה.

9.2. תוצאות המדידה של מדדי תקופת המבחן

הטבלה הבאה מציגה את תוצאות המדידה לתקופת המבחן השניה, הטבלה כוללת מדדים שנתונים נאספו באופן ממוכן ממערכת רשות האוכלוסין ונותחו על-ידי הלמ"ס ומדדים שנתונים נאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין.

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
מדדים המתייחסים לנתוני הרכשה							
1.	כמות נרשמים	אחוז הנרשמים לפיילוט מכלל המבקשים תעודות זהות ודרכונים	לפחות 20% (מדד תפעולית) הערכות	14.1.1	33.5% עבור ת"ז ביומטרית 30.2% לדרכונים ביומטריים	36% עבור ת"ז ביומטרית 30% לדרכונים ביומטריים	50% עבור ת"ז ביומטרית 46% לדרכונים ביומטריים
2.	הצלחת ההרכשה	% הרכשות מלאות או חלקיות מכלל ההרכשות שיבוצעו לאוכלוסיות גיל מוגדרות שעבורן יתבצע ניסיון ההרכשה מלא (לא כולל ילדים-עבורם לא מתבצעת הרכשה מלאה)	יותר מ- 90% הרכשות מלאות או חלקיות	14.1.2	תוצאות לבני 12 ומעלה לפני החלפת הסורקים: 97.0% הרכשות מלאות 2.9% הרכשות חלקיות 0.0% הרכשות חסרות תוצאות לבני 12 ומעלה אחרי החלפת הסורקים: 92.7% הרכשות מלאות 7.0% הרכשות חלקיות 0.3% הרכשות חסרות	שינוי באופן החישוב: ילדים מוצגים בנפרד. תוצאות לבגירים: 96.6% הרכשות מלאות 3.3% הרכשות חלקיות 0.1% הרכשות חסרות	92.3% הרכשות מלאות 4.3% הרכשות חלקיות 2.4% הרכשות מלאות קטין (עד גיל 12) 1% הרכשות חסרות

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
3.	נתוני סריקה	מס' המקרים בהם נעשה שימוש בתמונה סרוקה	שואף ל- 0	14.1.3	25 מקרים לכל התקופה	29 מקרים לכל התקופה	8 מקרים לכל התקופה
4.	מס' ניסיונות נדרשים להרכשה מוצלחת	מס' הניסיונות לאדם	3 ניסיונות לכל היותר עבור 90% מהאוכלוסייה	14.1.4.1	תמונת פנים: 91.6% מהאוכלוסייה נטלו עד 3 פעמים עד להצלחה טביעות אצבע (יד ימין ויד שמאל): 95.2%, 95.5% מהאוכלוסייה הצליחו עד שלושה ניסיונות (גילאי 12 ומעלה)	תמונת פנים: 92.5% מהאוכלוסייה נטלו עד 3 פעמים עד להצלחה טביעות אצבע (יד ימין ויד שמאל): 95% מהאוכלוסייה הצליחו עד שלושה ניסיונות	תמונת פנים: 91% מהאוכלוסייה נטלו עד 3 פעמים עד להצלחה טביעות אצבע (יד ימין ויד שמאל): 94% מהאוכלוסייה הצליחו עד שלושה ניסיונות
5.	זמן להרכשה מוצלחת	זמן הטיפול המרבי בעמדת קבלת קהל (תשאול+הרכשה)	עד 10 דק' ל-90% מהאוכלוסייה	14.1.4.2	לפני החלפת סורקים: 97.4% מהאוכלוסייה סיימו הרכשה עד 10 דקות אחרי החלפת סורקים: 95.3% מהאוכלוסייה סיימו הרכשה עד 10 דקות	98.3% מהאוכלוסייה סיימו הרכשה עד 10 דקות	97.5% מהאוכלוסייה סיימו הרכשה עד 10 דקות
6.	% מורכשים שטופלו לפי נוהל חריגים ו- % מורכשים שקיבלו מענה ע"י הנוהל	כמות המורכשים שעבורם עלה חשד בשלב התשאול ו/או לא ניתן היה לקבל מהם דגימות ביומטריות תקינות וטופלו בהצלחה עפ"י נוהל חריגים	מועברים לנהל מ-25% קטן חריגים: קטן מ-25% מקבלי במסגרת 100% מענה הנוהל:	14.1.4.3 14.1.4.4	0 מקרים של מעבר לנהל חריגים בתהליך ההרכשה ראה בנספח א' - נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	נתונים למדד זה ידווחו בדוח הבא	

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
7.	מס' הרכשות לכל זהות	אחוז ההרכשות ששימשו להנפקת תעודת זהות וגם להנפקת דרכון עבור אותה זהות	שאיפה להרכשה אחת עבור דרכון ולתעודת זהות	14.1.4.5	לא הוגדר יעד מספרי ע"י רשות האוכלוסין. 35.6% עשו הרכשה של שתי התעודות באותו ביקור.	לא הוגדר יעד מספרי ע"י רשות האוכלוסין. 38.9% עשו הרכשה של שתי התעודות באותו ביקור.	לא הוגדר יעד מספרי ע"י רשות האוכלוסין. 36.7% עשו הרכשה של שתי התעודות באותו ביקור.
8.	איכות הרכשת טביעות אצבע	מדד NIST	ציון 1 או 2 עבור יותר מ-90% מהאוכלוסייה	14.1.5.1	לפני החלפת הסורקים: 92.0% מהאוכלוסיה קיבלו ציון 1-2 NIST אחרי החלפת הסורקים: 66.4% מהאוכלוסיה קיבלו ציון 1-2-3 NIST 92.7% הצליחו בהרכשת שתי אצבעות מורות	89.8% יד ימין ו-87.4% יד שמאל קיבלו ציון 1-2 NIST 91.8% הצליחו בהרכשת שתי אצבעות מורות.	התקבל רק ציון עבר/לא עבר לכל פרמטר ביומטרי. 92.3% הצליחו בהרכשת שתי אצבעות מורות.
9.	איכות הרכשה – צילום פנים	פרמטרים נבחרים מתקן ISO19794, פרק 5, נספח A		14.1.5.2	ראה פירוט בנספח ב' – ניתוח תקלות בצילום תמונות	100% הצליחו בהרכשת תמונת פנים. פירוט בנספח ב' בדוח תקופתי לתקופה H2 – ניתוח תקלות בצילום תמונות	99.3% הצליחו בהרכשת תמונת פנים.
מדדים המתייחסים לנתוני השוואה ביומטרית							
10.	כמות השוואות ביומטריות	מס' השוואות ביומטריות שבוצעו ע"י קריאת נתון ביומטרי מהתיעוד, דגימת בעל התיעוד והשוואה בין הדגימה לתיעוד	לא ניתן בשלב זה לצפות את הכמות עקב תלות בכמות מתנדבים לתקופת המבחן	14.2.1	בוצעו השוואות בלשכות לטביעות אצבע בלבד 171,590 השוואות ביומטריות המייצגות 122,120 פונים	בוצעו השוואות בלשכות לטביעות אצבע בלבד 269,457 השוואות ביומטריות המייצגות 168,809 פונים	בוצעו השוואות בלשכות לטביעות אצבע בלבד 156,258 השוואות ביומטריות המייצגות 95,340 פונים

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
11.	כמות השוואות מוצלחות	מס' ההשוואות שזכו בציון שהוא מעל לציון סף הצלחה שהוגדר במערכת	ציון הסף יעודכן מעת לעת בהתאם לתובנות שיעלו בתקופת המבחן	14.2.2	לפני החלפת הסורקים ברמת פניה: 99% מההשוואות מוצלחות. ברמת השוואה בודדת: 71.1% מההשוואות מוצלחות לאחר החלפת הסורקים, ברמת פניה: 98.5% מההשוואות מוצלחות. ברמת השוואה בודדת: 79.9% מההשוואות מוצלחות	ברמת פניה: 98.5% מההשוואות מוצלחות. ברמת השוואה בודדת: 67.7% מההשוואות מוצלחות	ברמת פניה: 98.4% מההשוואות מוצלחות. ברמת השוואה בודדת: 64.9% מההשוואות מוצלחות
12.	כמות החרגים (השוואות שנכשלו)	מס' ההשוואות שלא עברו את ציון הסף במערכת	בהתאם לציון הסף שיעודכן מעת לעת לתובנות בתקופת המבחן	14.2.3	לפני החלפת הסורקים, ברמת פניה: 1% לא עוברים את ציון הסף. ברמת השוואה בודדת: 28.9% לא עוברים את ציון הסף. לאחר החלפת הסורקים, ברמת פניה: 1.5% לא עוברים את ציון הסף ברמת השוואה בודדת: 20.1% לא עוברים את ציון הסף	ברמת פניה: 1.5% לא עוברים את ציון הסף. ברמת השוואה בודדת: 32.3% לא עוברים את ציון הסף.	ברמת פניה: 1.6% לא עוברים את ציון הסף. ברמת השוואה בודדת: 35.1% לא עוברים את ציון הסף.

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
13.	טיפול בחריגים	התפלגות הטיפול בחריגים לקטגוריות הטיפול בהתאם	מדד מדווח לא נקבע יעד	14.2.4	ראה פירוט בנספח א' לדוח זה - פירוט נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה		
14.	ניסיונות נטילה עד לזיהוי מוצלח	מס' הניסיונות הדרושים לזיהוי אדם	3 ניסיונות לכל היותר מ-90% מהאוכלוסייה	14.2.5	לפני החלפת הסורקים, 76.6% עוברים השוואה לאחר ניסיון אחד בלבד. 79.1% עוברים השוואה לאחר ניסיון אחד בלבד. 94.0% מסיימים תהליך השוואה תוך שלושה ניסיונות. לאחר החלפת הסורקים, 76.2% עוברים השוואה לאחר ניסיון אחד בלבד. 93.4% מסיימים תהליך השוואה תוך שלושה ניסיונות.	76.6% עוברים השוואה לאחר ניסיון אחד בלבד. 94.0% מסיימים תהליך השוואה תוך שלושה ניסיונות.	76.2% עוברים השוואה לאחר ניסיון אחד בלבד. 93.4% מסיימים תהליך השוואה תוך שלושה ניסיונות.
15.	ציון השוואה תקינה וציון דחיה	ציון סף כמפורט בסעיף 14.4.1 בפרוטוקול	הצלחה תוגדר כיכולת לכייל סף החלטה	14.2.6 14.2.7	סף המעבר הקיים הינו 40. אין הבדל גדול או נקודת סף "טבעית" עד לציון סף של 70. העלאת סף ציון המעבר יוסיף זמן וניסיונות ויוריד את אחוז העוברים, אם כי השינויים עד ציון סף 70 לא צפויים להיות מאוד דרמטיים.	נתונים למדד זה ידווחו בדוח הבא	ניתוח יבוצע בדוח הבא.

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
16.	משך זמן תהליך ההשוואה	הזמן העובר מקריאת המידע הביומטרי בכרטיס, דרך תעבורה ברשת מקומית ורחבה, נטילת דגימה חיה מהאזרח ועד ביצוע ההשוואה	לכל היותר 1 דקה עבור אוכלוסייה ללא צרכים מיוחדים	14.2.8	לפני החלפת הסורקים 89%, אחרי החלפת הסורקים 87.6% מהאוכלוסייה מסיימים את כל התהליך המלא לכל היותר בדקה. נמשכת המגמה: משך תהליך ארוך עבור בני 60 ומעלה.	86.5% מהאוכלוסייה מסיימים את כל התהליך המלא לכל היותר בדקה. נמשכת המגמה: משך תהליך ארוך עבור בני 60 ומעלה.	85.5% מהאוכלוסייה מסיימים את כל התהליך המלא לכל היותר בדקה. נמשכת המגמה: משך תהליך ארוך עבור בני 60 ומעלה.
מדדים המתייחסים לאירועי אבטחת מידע							
17.	אירועי אבטחת מידע	מספר אירועי אבטחת מידע בדרגות החומרה השונות	0 אירועים ברמה חמורה 0 אירועים ברמה בינונית פחות מ-3 אירועים ברמה נמוכה	14.3.1 14.3.2 14.3.3	בתקופת הדיווח לא התקבלו התראות אבטחת מידע ברמה חמורה, בינונית או נמוכה. לפרטים ראה פרק 11 להלן	בתקופת הדיווח לא התקבלו התראות אבטחת מידע ברמה חמורה, בינונית או נמוכה. לפרטים ראה פרק 11 בדוח תקופתי לתקופה H2	
18.	ביצוע סקר סיכונים		ביצוע לפחות סקר אחד בכל שנה, לבחינת אבטחת המאגר ויתר המערכות	16	לפרטים ראה פרק 11 להלן	לפרטים ראה פרק 11 בדוח תקופתי לתקופה H2	

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
19.	ביצוע מבחני חדירות		עריכת ניסיונות חדירה בשני תרחישים Black box ו- White box (התרחישים מסווגים ואינם לפרסום)	16	מבחני חדירות בוצעו והמערכת עמדה בדרישות לפי הנחיות גורמי בטחון השונים	לפרטים ראה פרק 11 בדוח תקופתי לתקופה H2	
20.	התאוששות מנפילות מערכת	בדיקת אתרי הגיבוי ונוהל התאוששות	התאוששות והתחלת עבודה מחודשת בתוך 60 שעות	16.1	ראה בדוח המאגר	לפרטים ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, חלק ב' - דוח הרשות לניהול המאגר הביומטרי, פרק 6	
נתונים המתייחסים לפעילות המאגר							
21.	ביצועי הטכנולוגיה הביומטרית	מידת התאמה מוטעית ואי הטעמה מוטעית בתהליכי השוואה מסוג 1:1 (השוואת דגימה מאדם לדגימת יחוס בודדת) והשוואה 1:M (השוואת דגימה מאדם לכל דגימות היחוס במאגר)	עצירת הנפקה ביותר מ- 95% מהמקרים בהם התבצעה הרכשה כפולה זיהוי של 95% מניסיונות יזומים להתחזות בזהות כפולה	14.4.1.1 14.4.1.2	ראה בדוח המאגר	ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, חלק ב' - דוח הרשות לניהול המאגר הביומטרי, פרק 3	
22.	מס' הפניות הכולל למאגר	מס' הפניות הכולל למאגר	בתקופת המבחן: מספר הזהה למספר ההרכשות	14.4.2	ראה בדוח המאגר	נתון למ"ס: 192,931 פניות נתון מאגר: 223,306 פניות	השוואה בין הנתונים שמתקבלים מהרשות לניהול המאגר לבין הנתונים שהתקבלו בלמ"ס: היקפים דומים אך לא זהים

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
23.	אירועי הדמיה של פניות משטרה	מס' הפעמים שבהם בוצעה הדמיה של פניות גורם חיצוני למאגר	לא נקבע יעד	14.4.3	ראה בדוח המאגר	יוצג בדוח הבא	
24.	אירועי הדמיה של הרכשה כפולה או התחזות	שיעור הזיהוי של אירועי הרכשה כפולה או התחזות מתוך כלל אירועי ההדמיה	זיהוי של 95% מאירועי ההתחזות על ידי המערכת ומפעילי המאגר	14.4.4	ראה בדוח המאגר	ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, חלק ב'-דוח הרשות לניהול המאגר הביומטרי, פרק 4 בדיקות יזומות ברשות לניהול המאגר הביומטרי	
25.	התרעות שווא על הרכשה כפולה	אחוז התרעות השווא על הרכשה כפולה מסך הפניות למאגר (התרעת שווא על הרכשה כפולה: מי שזוהה כנמצא במאגר למרות שאינו כזה ואותר ידנית)	פחות מ-1%	14.4.5	ראה בדוח המאגר	ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, חלק ב'-דוח הרשות לניהול המאגר הביומטרי, פרק 4	
26.	הרכשות כפולות בפועל	מספר המקרים שזוהו בוודאות כניסיון להרכשה כפולה	שואף ל-0	14.4.6	ראה בדוח המאגר	ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, חלק ב'-דוח הרשות לניהול המאגר הביומטרי, פרק 3	
27.	זיהוי שגוי של הרכשות כפולות	מספר המקרים שזוהו כניסיון הרכשה כפולה למרות שלא היו כאלה	נמוך ככל האפשר	14.4.7	ראה בדוח המאגר	ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, חלק ב'-דוח הרשות לניהול המאגר הביומטרי, פרק 3	

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
28.	זמני תגובה	משך הזמן שחלף ממשלוח בקשה למאגר עד מתן תשובה לרשות האוכלוסין	יקבע בהמשך	14.4.8	ראה בדוח המאגר	מעל 99% מהבקשות מקבלות תשובה עד 4 ימים ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, פרק 6.3.3 ובחלק ב'- דוח הרשות לניהול המאגר הביומטרי פרק 2	96.0% מהבקשות מקבלות תשובה עד ארבעה ימים
29.	שורה ריקה (טכני)						
30.	אירועי עזירת הנפקה	מספר הוראות לעזירת הנפקה שהועברו לאתרי ההנפקה	לא נקבע יעד	14.4.9	ראה בדוח המאגר	198 מקרים של עזירת הנפקה. ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, חלק ב'- דוח הרשות לניהול המאגר הביומטרי, פרק 2	
31.	סיבות לעזירת הנפקה	התפלגות אירועי עזירת הנפקה לפי סיבות	מדד מדווח לא נקבע יעד	14.4.10	ראה בדוח המאגר	ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, חלק ב'- דוח הרשות לניהול המאגר הביומטרי, פרק 2	
32.	הנפקות שבוצעו והיו צריכות להיעצר	מקרים שהתגלו כהרכשה כפולה ולא זוהו ע"י המאגר, או זוהו אחרי מסירת תיעוד	מדד מדווח לא נקבע יעד	14.4.11	ראה בדוח המאגר	ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, חלק ב'- דוח הרשות לניהול המאגר הביומטרי, פרק 2	
33.	מקצועיות עובדים	שיעור מקרי ההדמיה שאותרו	95%	14.4.12	ראה בדוח המאגר	ידווח בדוח הבא כחלק מתוצאות הבדיקות היזומות	
34.	דיווחים ממוכנים על תפעול המאגר	דיווחים אלו מסווגים ואינם לידיעת הציבור		14.4.13	ראה בדוח המאגר	לפי פרוטוקול תקופת המבחן מדדים אלו אינם לידיעת הציבור הרחב	

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
נתונים המתייחסים להנפקת תיעוד							
35.	כמות הנפקות של תיעוד ישן			14.5.1	240,121 ת"ז דרכונים	250,363 ת"ז דרכונים	124,621 ת"ז דרכונים
36.	הנפקות שנעצרו	מספר הנפקות שנעצרו	נתון מדווח לא נקבע יעד	14.5.2	0 אירועים ראה בנספח א' - נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, נספח א'- פירוט נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	
37.	אירועי הנפקה	מספר אירועי הנפקה עקב הרכשה כפולה בדגש על השלב בתהליך ההנפקה בו היא נעצרה	0	14.5.3	0 אירועים ראה בנספח א' - נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	0 אירועים ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, נספח א'- פירוט נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	
38.	כישלון הנפקה	מס' המקרים בהם לא ניתן היה לסיים את תהליך הנפקת התיעוד והסיבות לכך	נתון מדווח לא נקבע יעד	14.5.4	<u>תעודות זהות</u> – 0 אירועים <u>דרכונים</u> – 0.0469% פירוט הסיבות בנספח א' - נתונים שנאספו ידנית ע"י רשות האוכלוסין וההגירה	0 אירועים ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, נספח א'- פירוט נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	
מדדים המתייחסים לנתונים כלליים							
39.	תחזוקה שוטפת	פעולות תחזוקה שוטפת לצידוד ההרכשה	נתון מדווח לא נקבע יעד	14.6	ראה בנספח א' - נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, נספח א'- פירוט נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
40.	עבירות זיוף תיעוד שהתגלו ע"י המשטרה	כמות עבירות זיוף של תיעוד לאומי שהתגלו ע"י המשטרה ודווחו לרשות האוכלוסין	נתון מדווח לא נקבע יעד	14.7.1	16 מקרים ראה בנספח א' - נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	6 מקרים ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, נספח א'- פירוט נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	
41.	עבירות זיוף תיעוד שהתגלו ע"י רשות האוכלוסין	כמות עבירות הזיוף של תיעוד לאומי ישראלי שהתגלו בלשכות רשות האוכלוסין ובעמדות ביקורת הגבולות	נתון מדווח לא נקבע יעד	14.7.2	30 מקרים ראה בנספח א' - נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	17 מקרים ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, ראה נספח א'- פירוט נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	
42.	תיעוד שנפגם במהלך שימוש	היקף תיעוד שנפגם במהלך שימוש (נאות ו/א נאות) והתפלגות לפי סיבת הפגם	נתון מדווח לא נקבע יעד	14.8.1 14.8.2	ראה בנספח א' - נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, נספח א'- פירוט נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	
43.	שימוש בתמונות מופחתות	כמות הזיהויים שבוצעו עפ"י תמונה מופחתת בלשכה	נתון מדווח לא נקבע יעד	14.9.1	ראה בנספח א' - נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, נספח א'- פירוט נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	
44.	התרעות שווא עקב בתמונות מופחתות		פחות מ- 5%	14.8.2	ראה בנספח א' - נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, נספח א'- פירוט נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
מדדים המתייחסים לתהליך אימות באמצעות תשאול							
45.	הצלחות בתהליך האימות באמצעות תשאול	כמות התקינים האימות תשאול	לא נקבע יעד	14.10.1	81.7% הצליחו בתשאול ראשון בקו ראשון, ועוד 18.1% הצליחו בתשאול ראשון קו שני	ינואר עד מאי: 80.7% הצליחו בתשאול ראשון בקו ראשון, ועוד 12.1% הצליחו בתשאול ראשון קו שני. יוני: 79.0% הצליחו בתשאול ראשון בקו ראשון ועוד 20.5% הצליחו בתשאול ראשון קו שני.	הערה: נמצא כי התהליך לא בוצע עפ"י הנהלים ובוצעו תשאולים חוזרים. 76.9% הצליחו בתשאול ראשון בקו ראשון, ועוד 14.1% הצליחו בתשאול ראשון קו שני. עבור כ- 9.0% נפתח תשאול שני.
46.	מספר השאלות בתהליך התשאול	כמה שאלות נשאלו במשך התהליך	לא נקבע יעד	14.10.2	98.8% נשאלו 5 שאלות. 1.2% נשאלו 6 עד 10 שאלות	ינואר עד מאי: 94.6% מהאוכלוסייה נשאלו 5 שאלות. ממצא חריג: עבור 5.4% מהאוכלוסייה נשאלו 10 שאלות ויותר (בתשאולים נוספים). יוני: 98.5% נשאלו 5 שאלות. 1.4% נשאלו 10 שאלות	91.1% מהאוכלוסייה נשאלו 5 שאלות. ממצא חריג: עבור 9% מהאוכלוסייה נשאלו 10 שאלות ויותר (בתשאולים נוספים).
47.	סוג השאלות בתהליך התשאול		לא נקבע יעד	14.10.3	ראה התפלגות שאלות בנספח ג' - דוח הלמ"ס לוח 5	ראה התפלגות שאלות בדוח תקופתי לתקופה H2, נספח ג' - דוח הלמ"ס לוח 5	ראה התפלגות שאלות בדוח תקופתי לתקופה H1, בלוח 5
48.	מאפייני התאמה תשובות בהליך תשאול	אפיון הסיבות לכישלון בשאלות אימות בתהליך התשאול	לא נקבע יעד	14.10.4	תשובה נכונה אך לא מדויקת: 86.2% מהמקרים שאושרו בקו שני.	תשובה נכונה אך לא מדויקת: 90.3% מהמקרים שאושרו בקו שני.	תשובה נכונה אך לא מדויקת: 92.7% מהמקרים שאושרו בקו שני.

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
49.	כישלונות בתהליך האימות באמצעות תשאול	כמות המקרים בהם התשאול בקו ראשון לא הביא לאימות חיובי במקרים אלו יימשך התשאול אצל פקיד בקו שני	לא נקבע יעד	14.10.5	18.3% נכשלו בקו ראשון בתשאול ראשון	19.3% מאי: עד מאי: נכשלו בקו ראשון בתשאול ראשון יובי: 21% נכשלו בקו ראשון בתשאול ראשון	23.1% נכשלו בקו ראשון בתשאול ראשון
50.	אימותים שהצליחו בקו שני	כמות התשאולים שבוצעו ע"י פקיד בקו שני והביאו לאימות חיובי	לא נקבע יעד	14.10.6	18.1% הצליחו בקו שני	רק בחודש יוני יושם התיקון במערכת התשאול, עבור תקופה זו כ-800 מהפונים המהווים 20.5% עברו אימות בקו שני.	לא בוצעו תשאולים בקו שני.
51.	כישלונות בקו שני	כמות תשאולים שבוצעו ע"י פקיד בקו שני והביאו לאימות שלילי	לא נקבע יעד	14.10.7	0.2% מהפונים נכשלו בתשאול. אין תשאול עבור תעודות מהסוג הישן	יובי: 0.2% מהפונים נכשלו בתשאול. אין תשאול עבור תעודות מהסוג הישן	9% מהפונים נכשלו בתשאול ראשון. אין תשאול עבור תעודות מהסוג הישן
52.	מקרים שחייבו אימות ע"י מסמכי זיהוי נוספים	כמות המקרים שבהם אומתה זהותו של פונה ע"י מסמכי זיהוי אחרים שהיו ברשותו, או שנדרש להביא מסמכים או באמצעות תיקו האישי בלשכה	לא נקבע יעד	14.10.8	ב-1,399 מהפניות ביקשו מסמכים נוספים ל-1,293 פניות בוצעה בדיקה בתיק האישי ל-895 פניות בוצע תחקיר מעמיק	ב-1,150 מהפניות ביקשו מסמכים נוספים ובכ-900 פניות נוספות חייבו בדיקה בתיק האישי	756 מקרים שביקשו מסמכים נוספים ועוד 641 מקרים של בדיקה בתיק האישי

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
53.	מספר מקרים שקיבלו מאימות באמצעות תשאול		לא נקבע יעד	14.10.9	אפס מקרים	אפס מקרים	אפס מקרים
54.	משך תהליך התשאול		לא נקבע יעד	14.10.10	עבור 98.7% מהאוכלוסייה התשאול ארך עד 3 דקות.	עבור 99.4% מהאוכלוסייה ארך התשאול עד 3 דקות.	עבור 99% מהאוכלוסייה ארך התשאול עד 3 דקות.
מדדים המתייחסים לביקורת הגבולות							
55.	מס' נטילות עד ביצוע השוואה		2 נטילות מכל סוג (תמונת פנים וטביעות אצבע)	14.11.1	נטילות פנים: בכניסה לארץ- 0-1 נטילות 58.5%, 2 נטילות ומעלה 41.5% ביציאה מהארץ- 0-1 נטילות 62.5%, 2 נטילות ומעלה 37.5% נטילת טביעות אצבע: בכניסה לארץ- 0 נטילות 5%, אחת 81.3%, +2 נטילות 1.3% ביציאה מהארץ- 0 נטילות 93.5%, אחת 5.2%, +2 13.7%	מדדים אלו לא בוצעו במהלך תקופת הדיווח בשל חוסר בדיילי שירות והכוונה. לפרטים ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, פרק 6 סעיף 5.1.1 ובפרק 9 שם	

עמוד 50

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
56.	משך זמן לביצוע נטילה		3 שניות לצילום פנים 3 שניות לטביעת אצבע בודדת	14.11.2	תמונת פנים: בכניסה לארץ- 53.2% עד 3 שניות, ביציאה 52.4% עד 3 שניות אצבע ימין: בכניסה לארץ- 56% עד 3 שניות, ביציאה 78% עד 3 שניות אצבע שמאל: בכניסה לארץ- 37.3% עד 3 שניות, ביציאה 65.3% עד 3 שניות	מדדים אלו לא בוצעו במהלך תקופת הדיווח בשל חוסר בדיילי שירות והכוונה. לפרטים ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, פרק 6 סעיף 5.1.1 ובפרק 9 שם	
57.	השוואות שבוצעו בעמדות המעבר		השוואה אחת מכל סוג (תמונת פנים וטביעת אצבע)	14.11.3	תמונת פנים – השוואה אחת לפנים שניטלו באופן לא מונחה. אם וההשוואה נכשלה, השוואה נוספת טביעות אצבע –מבוצעת השוואה אחת בלבד לנטילה המוצלחת הראשונה מבין הנטילות שבוצעו		
58.	משך זמן לביצוע השוואה		1 שניה לתמונת פנים 2 שניות לטביעת אצבע בודדת	14.11.4	תמונת פנים: 69.2% 0-1 שניות, 30.8% מעל 2 שניות יד ימין: 94% 0-1 שניות, 6% מעל 2 שניות יד שמאל: 99.6% 0 שניות, 0.4% מעל 1 שניה		

עמוד 51

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
59.	דיוק ההשוואה הביומטרית			14.11.5	לא יבוצע		
60.	סיבות לכישלון בהשוואה הביומטרית				ראה נספח ג' – דוח הלמ"ס, פרק 7		

10. בטיחות, גהות ונגישות

סעיף 15 לפרוטוקול קובע עקרונות המתייחסים להיבטי הבטיחות של תקופת המבחן (הנוגעים בעיקר לארגונומיה של עמדות ההרכשה: עמדת צילום הפנים, הכסא עליו יושב המצולם וחיישן טביעות האצבע), להיבטי הגהות (המתמקדים בניקוי ובתחזוקה המונעת של ציוד ההרכשה) ולהיבטי הנגישות לאוכלוסיות מוגבלות.

בסורקים החדשים הופרד משטח החתימה מהסורק על מנת שיהיה נגיש יותר ובטוח יותר לפקיד ולתושב. פרט לכך, לא בוצעו שינויים נוספים הנוגעים לבטיחות וגהות של עמדות. עם זאת אובחנה בעיית נגישות של אזרחים בעלי צרכים מיוחדים המוגבלים בתנועות הידיים, פירוט מופיע בנספח א' – פירוט נתונים שנאספו על-ידי רשות האוכלוסין. בעיה זו תטופל במהלך תקופת המבחן.

11. אבטחת מידע

סעיף 16 לפרוטוקול קובע כי רשות האוכלוסין תפעל תחת הנחיות הרשות הממלכתית לאבטחת מידע (רא"מ) בכל הקשור למערכות המידע של הרשות המשתתפות בפייולט הביומטרי. בנוסף, נדרשת רשות האוכלוסין לבצע סיקרי סיכונים ובדיקות חדירה בכדי להבטיח עמידת מערכי ההנפקה בדרישות מדיניות אבטחת המידע של הארגון ושל הגופים המנחים.

בתקופת הדיווח הנוכחית רשות האוכלוסין ביצעה סקר סיכונים ומבדקי חדירה, כתוצאה מהסקרים נבנתה תוכנית להפחתת סיכונים והרשות עובדת על פיה.

בתקופת הדיווח הנוכחית לא דווח על אירועי אבטחת מידע בלשכות רשות האוכלוסין, באתרי ההנפקה של תעודות הזהות והדרכונים ובמערך ביקורת הגבולות בנתב"ג. כמו כן, רשות האוכלוסין עומדת בתקנים וברמת האבטחה הנדרשת על ידי רא"מ.



עמוד 53

12. הגנה על הפרטיות

רשות האוכלוסין מקיימת תוכנית להעלאת מודעות עובדי הלשכות ומרכזי ההנפקה לנושאים של ההגנה על הפרטיות וצנעת הפרט. תכנית זו מבוצעת במסגרת תוכנית העבודה השנתית של רשות האוכלוסין בתחום ההגנה על הפרטיות.

13. סיכום

דין וחשבון זה לתקופת המבחן מקיף פעילות ענפה שבוצעה ברשות האוכלוסין וההגירה במהלך החודשים ה- 31.12.14 - 1.7.2014.

בדומה לתקופת הדיווח השנייה גם בתקופת הדיווח הנוכחית התמקדה הרשות בהמשך הפעלת כל המערכים ובייזום פעולות לייעול התהליכים ושיפור השירות לציבור, כדוגמת הרחבת שאלון האימות על ידי הוספת שאלות שהמידע עבורן מתקבל מגורמים חיצוניים לרשות, החלפת סורקי טביעת אצבע ועבודת מטה לייעול תהליך מסירת תעודות הזהות הביומטריות וביטול הצורך להגעה שניה ללשכה. יצוין, כי בפעילותה עומדת רשות האוכלוסין וההגירה ביעדים שהוגדרו בפרוטוקול תקופת המבחן.

מעבר לכך, במהלך תקופה זו החל באופן רשמי פיילוט לשימוש במסמכי נסיעה ביומטריים במעבר הגבול בנתב"ג המלווה במדידה שיטתית של ביצוע לגבי תהליך ההשוואה של תמונות פנים וטביעות אצבע מול מסמך נסיעה ביומטרי. בתקופה הבאה מתוכנן להגדיל את כמות עמדות ביקורת הגבולות מארבע עמדות ל- 13 עמדות ובמקביל לערוך סקר שביעות רצון בקרב העוברים בעמדות ביקורת הגבולות.

גם בתקופה זו ניתן לראות כי היתה הענות גבוהה יחסית של הציבור לבקש תיעוד ביומטרי, והיא עומדת על כ- 32% מכלל הביקוש לתעודות הזהות ומסמכי נסיעה בלשכות, זאת על אף שלא מבוצעת פעילות פרסום יזומה לציבור הרחב. שביעות הרצון של הציבור מהתהליך הבקשה לתיעוד הביומטרי הינה גבוהה. על פי סקרים שערכה הלמ"ס כ- 67% מהנשאלים הביעו שביעות רצון גבוהה או גבוהה מאד ורק כ- 9% הביעו חוסר שביעות רצון.

במקביל פועלת רשות האוכלוסין יחד עם "ממשל זמין" במשרד ראש הממשלה להפעלת שירותים מקוונים לציבור בהתבסס על זיהוי באמצעות התיעוד החכם.

לאורך כל התקופה פעלה רשות האוכלוסין לשפר את רמת המקצועיות של עובדיה בלשכות על-ידי הפעלת תהליכי למידה בשילוב עם הפקת לקחים מאירועים שהתרחשו בלשכות. רמת המקצועיות ואיכות השירות של עובדי הרשות באה לידי ביטוי בירידה בכמות האירועים החריגים שנבעו מטעויות אנוש וברמת שביעות הרצון הגבוהה מהשירות והמקצועיות של עובדי הרשות בלשכות, כפי שעלו בסקר שביעצה הלמ"ס.

נציין כי במהלך התקופה התגלו רק שני אירועים חריגים בלשכות שנבעו מטעויות אנוש ובנוסף התגלה על ידי הרשות לניהול המאגר הביומטרי מקרה אחד של ניסיון לגניבת זהות.

בהמשך תקופת המבחן מתכננת רשות האוכלוסין להשלים את בדיקת חלופת התשאול במסגרת בחינת חלופות למאגר כנדרש בצו ויישום המסקנות של בדיקה זו.

לסיכום, מממצאי דוח זה ניכר כי בתקופת הדיווח השלישית המערך הביומטרי עובד כראוי, תוך שמתבצעים תהליכי למידה, הפקת לקחים והכנסת שיפורים לקראת סיומה הקרוב של תקופת המבחן.



משרד הפנים



עמוד 56

- בלמ"ס -



משרד הפנים



עמוד 57

נספחים



משרד הפנים



עמוד 58

- בלמ"ס -

נספח א' – נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה

הסעיפים הבאים מציגים נתונים שנאספו עבור מדדים באופן ידני (לא מקוון). מדדים אלו מתייחסים לנושאים שלא ניתן למדוד אותם מתוך הנתונים הנאספים במערכות הממוחשבות.

הנתונים נאספים באופן שיטתי בעזרת שאלונים אותם ממלאים הפקידים בלשכות רשות האוכלוסין, כאשר ריכוז ועיבוד הנתונים שנאספו בשאלונים מבוצע במטה הרשות.

1. מדד 6 – סעיף 14.1.4.3, 14.1.4.4 לפרוטוקול – כמות מורכשים שהועברו לנוהל חריגים

מדד זה החל להימדד בתקופה הנוכחית ולפיכך אין נתונים השוואתיים לתקופות קודמות. המדד מתייחס לכמות האנשים אשר לגביהם עלה חשד, לאחר תהליך התשאול, שלא ניתן לקבל מהם דגימות ביומטריות ובנוסף הוא נועד להציג תובנות מאופן השימוש בנוהל חריגים.

תוצאות המדידה

הבדיקה מראה כי לא היו מצבים בהם לאחר תהליך התשאול נוצרה מניעה לקבלת דגימה ביומטרית שאינה נובעת ממגבלות פיזיות של המבקש. מצבים חריגים שמקורם בתושבים בעלי צרכים מיוחדים, מדווחים במדד 13 להלן.

2. מדד 9 - איכות הרכשת פנים, ניתוח כשלונות אופייניים סעיף 14.1.5.2 בפרוטוקול

תוצאות הבדיקה מפורטות להלן בנספח ב' – ניתוח תקלות בצילום תמונות.

3. מדד 12 - כמות ההשוואות שנכשלו בקריאת תיעוד ביומטרי סעיף 14.2.3 בפרוטוקול

מדד זה נחלק לשלושה מדדי משנה:

3.1. מדד 14.2.2.1 חוסר יכולת לקבל טביעת אצבע דגימה חיה מהסורק

המדד בודק את הסיבות לכשלון הרכשת טביעת אצבע באמצעות הסורק בלשכות, המידע לניתוח המדד נאסף מהמערכת.

תוצאות המדידה:

בתקופה הדיווח השניה נאספו דיווחים על 4,123 מקרים בהם נדרש אישור מנהל לאי יכולת לקחת דגימת אצבע או איכות נמוכה של הדגימה. הטבלה הבאה מציגה את תוצאות המדידה תוך הבחנה בין סיבה זמנית לחוסר יכולת הרכשה (אצבע פצועה) לחוסר יכולת קבועה (קטיעה, עור אצבעות פגוע):

תקופה H2		תקופה H3		סיבה לאי יכולת	האצבע
אחוזים	סה"כ	אחוזים	סה"כ		
2%	41	3.4%	139	אי יכולת זמנית	אצבע ימין
21%	341	15.7%	649	אי יכולת קבועה	אצבע ימין
21%	339	31.5%	1,200	נסיונות שנכשלו	אצבע ימין
5%	78	4.4%	181	אי יכולת זמנית	אצבע שמאל
24%	398	19%	782	אי יכולת קבועה	אצבע שמאל
27%	453	26%	1,073	נסיונות שנכשלו	אצבע שמאל
100%	1,650	100%	4,123		סה"כ

3.2. מדד 14.2.2.3 כמות ההשוואות שנכשלו בקריאת תיעוד ביומטרי

נתונים לתת מדד זה נאגרים בבסיס הנתונים של המערכת ונשלחים באופן מקוון באמצעות קובץ נתונים אשר נשלח שבועית ללמ"ס. תוצאות המדידה מופיעות בפרק 7 מדד 12 בטבלה ובנספח ג' – דוח הלמ"ס, לוח 15.

3.3. מדד 14.2.2.2 - חוסר יכולת לקרא תיעוד ביומטרי

נתונים למדד זה נאספים ידנית ממנהלי הלשכות בהנחה שפקיד המזהה תקלה שכזאת פונה לקבלת הנחיות ממנהל הלשכה כיצד להקדם בתהליך המסירה מול האזרח.

תוצאות המדידה:

במהלך תקופת הדיווח התגלה מקרה אחד של כרטיס תעודת זהות אשר מסיבה לא ברורה הגיע פגום ללשכת פתח תקוה. הכרטיס נבדק במעבדות היצרן אך לא זוהתה סיבה כל שהיא למהות הכשל.

מספר כרטיס	תאריך הנפקה	תאריך ביטול	לשכת ביטול
6358939	15-07-2014	31-08-2014	פתח תקוה

4. מדד 13 - טיפול בחריגים, סעיף 14.2.4 בפרוטוקול

מדד זה מציג את התפלגות המקרים החריגים בהם נתקלו עובדי לשכות רשות האוכלוסין, במקרים בהם לא ניתן היה לקבוע את הכמות, בוצעה הערכה לגבי תדירות המופע היומית שלהם.

תוצאות המדידה:

מספר חריגים היה כמפורט בטבלה הבאה:

סוג חריגות	דיווח כמותי		תקופה H3		תקופה H2	
	כמות	תדירות/מופע	כמות	תדירות/מופע	כמות	תדירות/מופע
עיוור	13		9			
חירש	22		24			
אילם	0		3			
קטוע אצבעות	23		28			
קטוע כף יד	2		14			
קטוע יד	2		8			

תקופה H2		תקופה H3		דיווח כמותי סוג חריגות
תדירות/מופע	כמות	תדירות/מופע	כמות	
	1		0	תסמונת דאון
	1		0	אוטיזם
	1		0	כסא גלגלים
	2		0	פזילה קשה
	18		16	בגירים בלויי אפטרופוס
בממוצע 11 ביום		בממוצע 15 ביום		ילדים בלויי אפטרופוס*
בממוצע 6 ביום		בממוצע 6 ביום		מתקשים בעברית ללא לויי

* הנתונים שדווחו לגבי קטגוריה זו אינם סבירים. נראה, שהמשיבים התייחסו בדיווחם לכל קטין ולא למקרים בהם לווה קטין על-ידי אפטרופוס שאינו ההורה.

5. מדד 36 - כמות הנפקות שנעצרו, סעיף 14.5.2 בפרוטוקול

מערך הנפקה של תעודות הזהות מבצע את הנפקת התעודות באמצעות מערכת ייצור ובקרה ממוחשבת ואוטומטית לחלוטין. בדיקות האיכות של התעודות מבוצעות באופן סטטיסטי על-פי תקנים שהוגדרו על-ידי יצרן המכונות. בנוסף המערכת מתריעה באופן ממוחשב על תקלות בייצור בעת כשל ברישום המידע על השבב האלקטרוני בתעודה. נתונים אלה נאספים על-ידי מערכת המחשוב של מערך ההנפקה וניתנים לשליפה על-פי הצורך באמצעות שאילתה.

מערך ההנפקה של דרכונים ממומש באמצעות מערך של מדפסות יעודיות. הזנת דרכוני הגלם למדפסות מבוצעת ומבוקרת ידנית. תקלות הנפקה מדווחות למערך השליטה הממוחשבת של המדפסות. דיווחי הביצוע מתועדים חודשית על גליון אקסל והם כוללים את כמות הדרכונים שהונפקה באותו חודש וסיבות לכישלונות במערך ההנפקה ככל שהיו.

מדד זה מתייחס לכמות המקרים בהם נעצרה הנפקת תיעוד ביומטרי תוך כדי תהליך היצור.

תוצאות המדידה:

➡ תעודות זהות - לא התקבל על דיווח על אירוע של עצירת ההנפקה באתר הנפקת תעודות הזהות.

➡ דרכונים - לא התקבל על דיווח על אירוע של עצירת ההנפקה באתר הנפקת הדרכונים.

6. מדד 37 - אירועי עצירת הנפקה, סעיף 14.5.3 בפרוטוקול

מדד זה מתייחס לאיזה שלב משלבי תהליך ההנפקה הייתה עצירה של ההנפקה בגלל הרכשה כפולה.

תוצאות המדידה:

במהלך תקופת הדיווח השניה לא דווח על אף אירוע של עצירת הנפקה.

7. מדד 38 - כשלון הנפקה, סעיף 14.5.4 בפרוטוקול

מדד זה מתייחס לכמות המקרים בהם לא ניתן היה להשלים את תהליך הנפקת התיעוד והסיבות לכישלון, עד כמה שניתן לזהותן.

תוצאות המדידה:

א. תעודות זהות ביומטריות - לא דווחו אירועים של כשלון הנפקה. התגלה אירוע חריג אחד של משלוח כרטיס תקין לאחר פרסונליזציה של השבב שבו צריבת הלייזר לא הושלמה והכיתוב של מספר הזהות בחזית הכרטיס היה חלקי.

ב. דרכונים ביומטריים – דווחו 110 אירועים בהם לא ניתן היה להשלים את ההנפקה, מתוך 234,457 דרכונים שהונפקו (0.0469%). הטבלה הבאה מציגה את פריסת המקרים הללו על ציר הזמן ואת התפלגות הסיבות לעצירת ההנפקה:

סיבה לעצירת הנפקה	תקופה H3	תקופה H2	תקופה H1
תמונת פנים שאיננה תקינה	28	16	16
פרטים אישיים שגויים	55	33	10
תקלות באימות נתוני הרכשה	27	27	29
סה"כ	110	76	55

8. מדד 39 - תחזוקה שוטפת, סעיף 14.6 בפרוטוקול – נתונים לתקופת הדיווח

הדיווח מציג נתונים איכותיים של פעולות תחזוקה שוטפת ברמה היומית לצידוד בלשכה.

ניקוי עדשת המצלמה		ניקוי משטח החתימה		ניקוי משטח סורק טביעת האצבע לפני כל שימוש
0%	לאחר כל שימוש	12%	לאחר כל שימוש	100% מהמקרים
20%	מספר פעמים ביום	20%	מספר פעמים ביום	
15%	פעם ביום	23%	פעם ביום	
48%	פעם בכמה ימים	20%	פעם בכמה ימים	
5%	לא ענו	7%	לא ענו	

הנתונים בטבלה חושבו כממוצעים מתוך המענים לשאלונים שמולאו בלשכות הרשות ע"י האחראים בכל לשכה.

9. מדד 40 - עבירות זיוף תיעוד שהתגלו על-ידי המשטרה, סעיף 14.7.1 בפרוטוקול

מידע למדד זה נאסף באמצעות פניה יזומה של נציג רשות האוכלוסין אל הגורם המתאים במשטרת ישראל. הקושי באיסוף הנתונים למדד זה נובע מהעובדה שבמערכת המשטרית הממוחשבת מידע סטטיסטי נאסף ומתויג לפי סוג העבירה הראשית, כך שזיוף תיעוד לאומי נכלל בקטגוריה הכללית של זיוף. לפיכך, איתור ושליפת מידע ספציפי אודות עבירת זיוף של תיעוד לאומי מחייבת פתיחה ועיון בכמות נכבדה של תיקים שאין באפשרות המשטרה לבצע. יחד עם זאת בשאלונים שהופצו ללשכות עלו מקרים של זיוף תיעוד לאומי שהועברו על-ידי המשטרה ללשכות, נתונים אלה מפורטים להלן.

תוצאות המדידה:

בתקופת הדיווח העבירה משטרת ישראל ללשכות רשות האוכלוסין שישה מקרים של ניסיונות זיוף תיעוד לאומי, אף לא אחד מהם של תיעוד ביומטרי. להלן התפלגות המקרים לפי סוג תיעוד והלשכה האחראית:

סוג תיעוד	כמות עבירות – תקופה H3	כמות עבירות – תקופה H2
תעודות זהות ביומטריות	0	0
דרכונים ביומטריים	0	0
תעודות זהות רגילות	5	2
דרכונים רגילים	1	4
ספח ותמצית רישום	9	לא דווח
התחזות לאחר	1	לא דווח

10. מדד 41 - עבירות זיוף תיעוד שהתגלו ברשות האוכלוסין, סעיף 14.7.2 בפרוטוקול

מדד זה מתייחס לניסיונות זיוף של תיעוד לאומי שהתגלו בלשכות רשות האוכלוסין. מקור הנתונים למדד זה הוא השאלונים שהופצו ללשכות.

בתקופה זו נוסף דיווח מנציגות ישראל בברזיל (משרד החוץ) המוצגת אף במדד זה.

תוצאות המדידה:

בתקופת הדיווח התגלו בלשכות רשות האוכלוסין 31 מקרים של ניסיונות זיוף תיעוד לאומי, אף לא אחד מהם של תיעוד ביומטרי. להלן התפלגות המקרים לפי סוג תיעוד:

סוג תיעוד	כמות עבירות – תקופה H3	כמות עבירות – תקופה H2
תעודות זהות ביומטריות	0	0
דרכונים ביומטריים	0	0
תעודות זהות רגילות	4	12
דרכונים רגילים	26	5
התחזות לאחר	1	לא דווח

הטבלה הבאה מציגה את התפלגות המקרים לפי גורם מזהה:

סוג תיעוד	כמות אירועים תקופה H3	הערות
לשכות רשות האוכלוסין	11	זיוף ת"ז – 4 זיוף דרכון – 6 התחזות – 1
ביקורת הגבולות בנתב"ג	14	זיוף דרכונים
נציגות ישראל בברזיל	6	זיוף דרכונים

11. מדד 42 - תיעוד שנפגע במהלך שימוש, סעיפים 14.8.1, 14.8.2 בפרוטוקול

סעיף זה מתייחס לדיווחים אודות תיעוד ביומטרי שנפגע במהלך שימוש נאות ושימוש לא נאות (סעיפים 14.8.1 ו-14.8.2 בפרוטוקול בהתאמה). מקורות המידע למדד זה הם: מערכת אביב בכל הקשור לתעודות זהות ביומטריות ותשאול הצוות התפעולי במעבר הגבול בנתב"ג בכל הקשור לדרכונים ביומטריים. לנתונים הנאספים ממערכת אביב יש להתייחס באופן זהיר שכן הדיווח למערכת על סיבת החלפת התיעוד נתון לשיקול דעתו של הפקיד ועל כן הדיווחים אינם בהכרח מדויקים.

תוצאות המדידה:

א. תעודות זהות רגילות (זהות) וביומטריות (כרטיס):

סיבה		סוג תיעוד			
גורל תעודה	תת גורל תעודה	זהות	כרטיס ת"ז	סכום כולל	
אבדה		60,640	2,965	63,605	
בוטל-הוחזר		469		469	
בוער		528		528	
בלאי		3		3	
בקשה		1,119		1,119	
בקשה להנפקה			120,090	120,090	
בתוקף		244,698	113,889	358,587	
גניבה		6,769	446	7,215	
החלפה		27		27	
	אחר	12	10	22	
	בלאי	55,414	84	55,498	
	בעיה בקריאת נתוני תעודה	25	27	52	
	בעקבות ביטול יזום	168	22	190	
	החלפת תז בכרטיס תז ביומטרי	95,128	477	95,605	
	החלפת תמונה	14,911	151	15,062	
	לא ניתן לבצע אימות זהות	2	4	6	
	פג תוקף תעודה קודמת	7,174	216	7,390	
	פרטים לא מדויקים/נכונים	4	44	48	
	שינוי בפרטים אישיים	40,203	1,207	41,410	
	תמונה לא איכותית		5	5	
השחתה		2,195	78	2,273	
לא ידוע		57		57	
לא נמסרה		3,728		3,728	
מבוטלת יזום		19,819	500	20,319	
מזויף		3	1	4	
נפגם		5,941		5,941	
סכום כולל		559,037	240,216	799,253	

הסבר המושגים

גורל תעודה	הסבר מושגים
אבדה	
בוטל-הוחזר	תעודה בוטלה או הוחזרה ללשכה
בוער	תעודה נגרסה על ידי הלשכה
בלאי	תעודה שהוחלפה עקב בלאי בשימוש
בקשה	בקשה לתעודת זהות רגילה בלבד
בקשה להנפקה	בקשה לתעודת זהות ביומטרית בלבד
בתוקף	תעודת זהות שהודפסה בלשכה/ תעודת זהות ביומטרית שנמסרה
מבוטלת יזום	תעודה בוטלה באופן יזום בשל דיווח גניבה או אובדן על ידי האזרח, תעודה מבוטלת ביוזמת גורם ממשלתי (משטרה, משרד הפנים וכו).

ב. דרכונים ביומטריים: לא דווחו אירועים.

12. מדד 43 - שימוש בתמונות מופחתות, סעיף 14.9.1 בפרוטוקול

מדד זה מתייחס למספר הפעמים בהם נעשה שימוש בתמונות מופחתות לזיהוי פונה. נציין כי במהלך התקופה נמצאה בעיה באיכות התמונות המופחתות שגררה אי שימוש באפשרות זו בלשכות, הבעיה תוקנה במהלך חודש מאי 2014 ואנו סבורים כי תוצאות המדידה עדיין משקפות את חוסר הביטחון של פקידי הרשות בשימוש בתמונות מופחתות (ראה גם חלק א' – דוח רשות האוכלוסין, פרק 3).

תוצאות המדידה:

תקופה H3:

כלל לא	במידה מועטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאד	
	2	7	11	10	איכות התמונה המופחתת עוזרת לי לצרכי זיהוי האדם הבא לקבל שרות

13. מדד 44 - התרעות שווא כתוצאה משימוש בתמונות מופחתות, סעיף 14.9.2 בפרוטוקול

מדד זה מתייחס למספר הפעמים בהם נעשה שימוש בתמונות מופחתות לזיהוי פונה ועקב כך התעורר אצל הפקיד חשד שהופרך בהמשך.

תוצאות המדידה:

תקופה H3:

מספר הפעמים	כל הזמן	לעיתים רחוקות	לעיתים קרובות	אף פעם	
		1		28	איכות התמונה גרמה לי לזהות בטעות אדם אחר בתמונה לעומת האדם שיושב מולי

14. מדד 59 - סעיף 14.11.5 לפרוטוקול - דיוק השוואה ביומטרית לזיהוי פנים

מדד זה לא נמדד בשל אילוצים הנובעים בין היתר ממגבלות החוק ביחס לאיסוף ושמירת אמצעים או נתונים ביומטריים.

נספח ב' – ניתוח תקלות בצילום תמונות (מדד 9)

סעיף 14.1.5.2 של פרוטוקול תקופת המבחן קובע שיבוצע ניתוח ידני של תמונות פנים לצורך ניתוח כישלונות אופייניים. ניתוח זה בוצע על מדגם אקראי של אלף תמונות פנים, מתוך מערכות המידע של המאגר הביומטרי. המעבר על התמונות היה ידני ונעשה במתחם המאגר כדי לעמוד בדרישת החוק שאוסר הוצאה של מידע ביומטרי כלשהו מהמאגר. כמו בבדיקה הקודמת, במסגרת הדו"ח השני, הרוב המוחלט של בעיות הצילום שהתגלו בתהליך זה משפיע על הדפסת התמונות בתיעוד עצמו ועל השימוש השוטף בתיעוד. ההשפעה על ההשוואה הביומטרית במאגר זניחה או לא קיימת.

מרבית התמונות טובות מאד ובמיוחד כאשר משווים אותן לתמונות שמוכרות לנו מתוך דרכונים של מדינות אחרות. נושא זה מקבל אימות נוסף מעמדות המעבר האוטומטיות שהותקנו בנתב"ג ושגם זרים עוברים דרכן (ביציאה בלבד). אחוז הכישלונות בזיהוי פנים אצל זרים גבוה יותר מאשר אצל תושבי ישראל כתוצאה מאיכות נמוכה יותר של תמונות הפנים בדרכונים הזרים.

להלן סיכום התוצאות עבור מדגם אקראי של אלף תמונות פנים, מסודרות לפי תדירות:

סיבת הכשל	כמות	אחוז
בעיות חשיפה	19	1.90%
נקודות רוויה	18	1.80%
ניגודיות נמוכה	12	1.20%
מסגרת בתמונה	9	0.90%
שיער על העין	8	0.80%
מבט לצד	5	0.50%
פה פתוח	5	0.50%
רעלה	5	0.50%
מבט למטה	4	0.40%
חיוך	4	0.40%
כיסוי ראש	2	0.20%
מבט למעלה	2	0.20%

סיבת הכשל	כמות	אחוז
מעיל גבוה	2	0.20%
חדות	2	0.20%
עיוות פרספקטיבה	4	0.10%
מרכז	1	0.10%

התקן על פיו נבחנות התמונות הינו תקן ISO/IEC 19794, פרק 5, משנת 2005. גרסה זו של התקן משמשת את רוב מערכות הדרכונים האלקטרוניים בעולם, שרובם ככולם הונפקו משנת 2005 ואילך. כפי שצויין בדין וחשבון הקודם, קיימת גרסה חדשה יותר של התקן משנת 2011, אך השינויים בה אינם רלבנטיים לדיון זה ונוגעים לצורת שמירת המידע ברשומה ביומטרית ולא לעקרונות הצילום.

1. גודל המדגם

הניתוח שלהלן התבסס על מעבר ידני על מדגם של אלף תמונות אקראיות.

2. סוגי כישלונות

להלן תיאור מילולי של סוגי הכישלונות השונים שהתגלו בבדיקה:

2.1. מבט למטה

נספח A.2.2.2 של תקן ISO/IEC 19794 פרק 5 ממליץ להימנע מתצלומים בהם העיניים אינן פונות ישירות למצלמה. במקרה שלפנינו עיני המצולם פונות כלפי מטה ולא ישירות למצלמה. אין סטייה של הפנים עצמם מהמבט קדימה בציר ה-X (pitch), אלא רק העיניים.

2.2. מבט למעלה

נספח A.2.2.2 של תקן ISO/IEC 19794 פרק 5 ממליץ להימנע מתצלומים בהם העיניים אינן פונות ישירות למצלמה. במקרה שלפנינו עיני המצולם פונות כלפי מעלה ולא ישירות למצלמה. אין סטייה של הפנים עצמם מהמבט קדימה בציר ה-X (pitch), אלא רק העיניים.

2.3. מבט לצד

נספח A.2.2.2 של תקן ISO/IEC 19794 פרק 5 ממליץ להימנע מתצלומים בהם העיניים אינן פונות ישירות למצלמה. במקרה שלפנינו עיני המצלום פונות לצד ולא ישירות למצלמה. אין סטייה של הפנים עצמם מהמבט קדימה בציר ה-Y (yaw), אלא רק העיניים.

2.4. נקודות רוויה

על פי תקן ISO/IEC 19794 פרק 5, סעיף 7.2.10 לא יהיו אזורים בתמונה עם שטח משמעותי (לא נקודות קטנות) בהן יש רוויה ללבן ("hot spot"). במרבית המקרים שהתגלו אזורים כאלו הם היו בחלקו העליון של המצח או על קרחות ובקצתם היו נקודות כאלו על האף. יתכן שהנקודות על האף הן השתקפות של תאורה עילית חזקה מדי.

2.5. בעיות חשיפה – חשיפת חסר או חשיפת יתר

תקן ISO/IEC 19794 פרק 5, סעיף 7.3.2 דורש שלא תהיה חשיפת יתר (overexposure) שמייצרת תמונה בהירה מדי או חשיפת חסר (underexposure) שמייצרת תמונה כהה מדי. המשותף לכל המקרים שהתגלו הוא צילום של אנשים עם עור כהה במיוחד או עור בהיר במיוחד. התמונות היו עדיין שמישות למרות בעיות החשיפה, למעט שתי תמונות שהיו כהות מאד. באופן כללי היו יותר בעיות של חשיפת חסר מאשר חשיפת יתר.

2.6. מרכז הפנים בתמונה

תמונות פנים תקנית צריכה להיות ממורכזת בציר ה-X ובציר ה-Y בהתאם לסעיפים 8.3.2 ו-8.3.3 של תקן ISO/IEC 19794 פרק 5.

2.7. חדירת מסגרת הרקע לתמונה

אין בתקן ISO/IEC 19794 פרק 5 התייחסות מפורשת לדרישות מהרקע. הרקע הלבן האחיד המותקן מאחורי המצלום כולל מסגרת אלומיניום לצורך מתן חוזק מבני והגנה על לוח הרקע. התגלו מקרים שבהם המסגרת נראית מאחורי המצלום או מצידו. הסיבות הסבירות ביותר לכך הן שלוח הרקע הותקן בגובה לא נכון או שהמצולם גבוה מדי או זז יותר מדי לאחד הצדדים.

2.8. חיוך

תמונת פנים תקנית צריכה להיות עם הבעה ניטרלית כלומר ללא חיוך. דרישה זו היא בהתאם לסעיפים 7.2.3 ונספח A.2.2 של תקן ISO/IEC 19794 פרק 5.

2.9. שיער על העין

תמונת פנים תקנית צריכה להיות ללא הסתרה של העיניים על ידי שיער. דרישה זו היא בהתאם לנספח A.2.2.1, סעיף b של תקן ISO/IEC 19794 פרק 5. בכל המקרים ניתן היה לראות את העיניים והתמונה הייתה שמישה למרות ההסתרה החלקית.

2.10. עיוות פרספקטיבה

תמונת פנים שמצולמת ממרחק קטן מדי יוצרת עיוות פרספקטיבה והאף נראה גדול מדי. לנושא זה אין התייחסות בתקן ISO/IEC 19794 פרק 5.

2.11. פה פתוח

תמונת פנים תקנית צריכה להיות עם פה סגור. דרישה זו היא בהתאם לסעיפים 7.2.3 (a) ונספח A.2.2.2 סעיף a של תקן ISO/IEC 19794 פרק 5.

2.12. ניגודיות נמוכה

אין בתקן ISO/IEC 19794 פרק 5 התייחסות כלשהי לניגודיות (contrast) בתמונה, אולם תמונה טובה, שצריכה להיות מודפסת בתיעוד, צריכה להיות עם ניגודיות תקינה. ההשפעה של הניגודיות על איכות ההדפסה היא חזקה מאד.

2.13. כיסוי פנים על ידי רעלה

תמונת פנים תקנית צריכה להיות ללא הסתרה על ידי כיסויי ראש כלשהם. דרישה זו היא בהתאם לסעיף 7.2.8 של תקן ISO/IEC 19794 פרק 5. לא היו מקרים של הסתרה של ממש אך התגלו חמישה מקרים של הסתרה חלקית על ידי רעלה.

2.14. חדות

תמונת פנים תקנית צריכה להיות עם חדות טובה (focus) ועומק שדה (depth of field) מהסנטר עד לקצה הראש ("crown to chin") ומהאף עד לאוזניים. דרישה זו היא בהתאם לסעיף 7.3.3 ונספח A.2.5 של תקן ISO/IEC 19794 פרק 5.

2.15. כיסוי ראש

התגלו שני מקרים בהם כיסוי הראש (משיקולי דת) היה נמוך מדי בצורה חריגה. העיניים היו עדיין גלויות כך שלה הייתה השפעה על המערכת הביומטרית.

2.16. מעיל גבוה

התגלו שני מקרים שבהם דש המעיל היה גבוה מאד. לא ידועה השפעה על המערכת הביומטרית אולם יתכן שתמונה כזו בדרכון תגרום לבדיקה נוספת במעבר גבול זר.

נספח ג' – דוח הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה

