



## **דין וחשבון תקופתי**

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

**מהדורה מס' 1**

**לתקופה 01/01/2015 עד 30/06/2015**

**אוגוסט 2015**



**משרד הפנים**



**- בלמ"ס -**

עמוד 1

לכבוד:  
ראש הממשלה  
שר הפנים  
שר המשפטים  
השר לבטחון פנים  
וועדת הכנסת המשותפת ליישומים ביומטרים  
הממונה על ישומים ביומטרים  
הוועדה המיעצת.

**הנדון: דו"ח תקופתי רביעי לתקופת המבחן 01/01/2015 – 30/06/2015**


בהתאם לסעיף 41(1) לחוק הכללת אמצעי זיהוי ביומטריים ונתוני זהות ביומטריים במסמכי זיהוי ובמאגר מידע, התש"ע – 2009 (להלן החוק), יוחל החוק במסגרת תקופת מבחן של שנתיים<sup>1</sup> באופן שיקבע בצו, 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 להחלטת הכנסת בדבר הארכת תקופת המבחן עד לחודש מרץ 2016 ובהתאם לסעיף 11 (ב) לצו, מוגש בזאת דין וחשבון המתייחס למחצית השנה הרביעית של תקופת המבחן.

01/09/2015

תאריך



אמנון בן עמי  
מנכ"ל רשות האוכלוסין וההגירה

<sup>1</sup> בסוף יוני 2015 הוארכה תקופת המבחן בצו עד לסוף חודש מרץ 2016



משרד הפנים



עמוד 2

- בלמ"ס -

## תוכן עניינים

1. רקע ..... 5
2. הגורמים המעורבים בפרויקט ..... 8
- 2.1 רשות האוכלוסין וההגירה ..... 8
- 2.2 הרשות לניהול המאגר הביומטרי ..... 9
- 2.3 הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (למ"ס) ..... 9
- 2.4. משטרת ישראל ..... 9
3. פעולות שבוצעו בתקופת הדיווח הרביעית ..... 10
- 3.1 הרחבת השימוש בתיעוד ביומטרי חכם ..... 10
- 3.2 בחינת חלופת התשאול ..... 11
- 3.3 שינויים ושיפורים במערכת אביב ..... 11
- 3.4 הרחבת עמדות לשימוש עצמי בנתב"ג ..... 11
4. אירועים חריגים שאובחנו במהלך תקופת הדיווח הרביעית ..... 12
5. פעולות מתוכננות להמשך תקופת המבחן ..... 13
- 5.1 הוכחת דיוק ההשוואה הביומטרית בביקורת הגבולות (FAR) ..... 13
- 5.2 מדידת ביצועים ואיסוף נתונים ..... 13
- 5.3 עדכון הצו ופרוטוקול תקופת המבחן ..... 13
6. נתוני הרכשה והנפקה ..... 14
- 6.1 היקף הנפקת תיעוד ביומטרי ..... 14
- 6.2 תהליך אימות זהות באמצעות התשאול ..... 15
- 6.3 תהליך ההרכשה ..... 17
- 6.4 השוואה ביומטרית בלשכות ..... 21
7. השוואה ביומטרית בתהליך ביקורת גבולות בנתב"ג ..... 23
- 7.1 תהליך ההשוואה הביומטרית במעבר הגבול ..... 23
- 7.2 פירוט המדדים ..... 24

8. תוצאות סקר שביעות רצון מתהליך הטיפול בבקשה לקבלת תיעוד ביומטרי ומתהליך המסירה  
בלשכות ..... 27
- 8.1. שביעות הרצון מתהליך הטיפול בבקשה להנפקת תיעוד בלשכות..... 27
- 8.2. שביעות רצון מתהליך המסירה של תעודות זהות ביומטריות..... 29
9. תוצאות סקר שביעות רצון מהשימוש בדרכון חכם בנתב"ג ..... 32
- 9.1. ממצאי הסקר..... 32
10. תוצאות המדדים לתקופת הדיווח הרביעית..... 36
- 10.1. סיכום הממצאים העיקריים..... 36
- 10.2. תוצאות המדידה של מדדי תקופת המבחן..... 39
11. בטיחות, גהות ונגישות ..... 56
12. אבטחת מידע..... 56
13. הגנה על הפרטיות..... 56
14. סיכום..... 57
- נספחים ..... 59
- נספח א' – נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה ..... 61
- נספח ב' – דוח הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה..... 69

## 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 - 2009<sup>2</sup> (להלן: החוק).

בחדש יוני 2015 אישרה הכנסת את הארכת תקופת המבחן בתשעה חודשים, עד לחודש מרץ 2016.

דיווח זה הינו דין וחשבון רביעי לתקופת המבחן, שבו מפורטות ומתוארות פעולות הערכה ומדידה אשר מבוצעות ברשות האוכלוסין וההגירה (להלן: רשות האוכלוסין) במסגרת פרויקט התיעוד הלאומי הביומטרי החדש ומספק תמונת מצב נכונה לתאריך 30 ביוני 2015.

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 ביומטריים במסמכי זיהוי ובמאגר מידע (תקופת מבחן) התשע"א - 2011 (להלן "התקנות"<sup>3</sup>), בצו הכללת אמצעי זיהוי ביומטריים ונתוני זיהוי ביומטריים במסמכי זיהוי ובמאגר מידע התשע"א - 2011 (להלן "הצו"<sup>4</sup>), ובפרוטוקול תקופת המבחן<sup>5</sup>. בסיום תקופת

<sup>2</sup> ראו נוסח החוק ב- [http://smartid.gov.il/SiteCollectionDocuments/bio\\_law.pdf](http://smartid.gov.il/SiteCollectionDocuments/bio_law.pdf)

<sup>3</sup> ראו נוסח התקנות ב- [http://smartid.gov.il/SiteCollectionDocuments/bio\\_Takanot.pdf](http://smartid.gov.il/SiteCollectionDocuments/bio_Takanot.pdf)

<sup>4</sup> ראו נוסח הצו ב- [http://smartid.gov.il/SiteCollectionDocuments/bio\\_Tsav.pdf](http://smartid.gov.il/SiteCollectionDocuments/bio_Tsav.pdf)

<sup>5</sup> ראו נוסח פרוטוקול תקופת המבחן ב- <http://www.piba.gov.il/Subject/BiometricPassports/Documents/20%פרוטוקול20%תקופת20%המבחן.pdf>

המבחן תתקבל החלטה לגבי עתידו של המאגר הביומטרי המרכזי. יודגש שתעודת הזהות החכמה והדרכון לא ישתנו ולא יושפעו למעשה מתוצאות תקופת המבחן.

מתחילת תקופת המבחן ליישום החוק נבחנו 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 ולמערכי 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.

**מערכי 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 שאילתות 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 הביومترית מערך מדידה והערכה הכולל איסוף נתונים מהמערכות הממוחשבות בכל חלקי המערכת הביومترית, ביצוע סקרי שביעות רצון, מדידת ביצועים למערכת הביومترית, בחינת חלופות למאגר המידע הביومترית, ביצוע אירועים יזומים, בדיקות אבטחת מידע ובדיקת אתר גיבוי (ע"י הרשות לניהול המאגר הביومترית 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 הרביעית של תקופת המבחן שהחלה בתאריך 01/01/2015 והסתיימה בתאריך 30/06/2015.

מידע נוסף על מערך התייעוד הלאומי הביומרית ניתן לקרוא בדיווחים התקופתיים הקודמים 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%20%D7%95%D7%97%D7%A9%D7%91%D7%95%D7%9F%20%D7%AA%D7%A7%D7%95%D7%A4%D7%AA%D7%99%20-%20%D7%99%D7%A0%D7%95%D7%90%D7%A8-%D7%99%D7%95%D7%A0%D7%99%202014.pdf>

[http://www.piba.gov.il/Subject/BiometricPassports/Documents/3rd\\_lamas\\_report\\_feb2015.pdf](http://www.piba.gov.il/Subject/BiometricPassports/Documents/3rd_lamas_report_feb2015.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 הביומטריים 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. פעולות שבוצעו בתקופת הדיווח הרביעית

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 הדיווח הקודמות..

הפעילות שבוצעה בתקופת הדיווח הנוכחית התמקדה בהשלמת פעילויות שהחלו בתקופה הקודמת, ביעול בתהליכים ובשיפור רמת שירות לתושב. בנוסף פעלה הרשות להשלמת המחוייבויות והבדיקות השונות כנדרש בצו לקראת סיום תקופת המבחן בסוף יוני 2015<sup>6</sup>.

#### 3.1. הרחבת השימוש בתיעוד ביומטרי חכם

רשות האוכלוסין וההגירה בשיתוף יחידת ממשל זמין במשרד ראש הממשלה, ממשיכה בפיתוח שירותים חדשים אשר יהיו מבוססים על הזדהות חזקה באמצעות תעודת הזהות החכמה.

בחודשים הקרובים יועמדו לרשות הציבור ערוצים לקבלת שירותים מרחוק, באמצעות תעודת הזהות הביומטרית החכמה לשימוש בעמדות שירות עצמי, אשר פרוסות בלשכות הרשות ברחבי הארץ.

הזדהות חזקה באמצעות התעודה החכמה תאפשר ביצוע של פעולות בהן המבקש יקבל את התיעוד בעת ביצוע הבקשה ולא יצטרך להמתין לקבלת התיעוד המבוקש בדואר או על ידי נותן השירות בלשכה.

כמו כן, בעקבות החלטת ממשלה מספר 2097 שעניינה יישום תוכנית לשיפור השירות לציבור, הוקם צוות עבודה בין משרדי בראשות הממונה על היישומים הביומטריים. תפקיד הצוות לקבוע מדיניות לאומית למתן שירותים ומידע ממשלתי אישי, לרבות באמצעות תעודה הזדהות החכמה. אשר מאפשרת הזדהות חזקה באופן מהיר ופשוט. על בסיס מדיניות זו יוגשו שירותים רבים לציבור ובכללם, באמצעות תעודת הזהות החכמה.

<sup>6</sup> בסוף יוני הוארכה תקופת המבחן עד לסוף מרץ 2016.

### 3.2. בחינת חלופת התשאל

רשות האוכלוסין וההגירה השלימה את בחינתו של תהליך התשאל כחלופה למאגר הביומטרי, במסגרת בחינת נחיצות קיומו של המאגר ומטרותיו, בהתאם לצו הכללת אמצעי זיהוי ביומטריים ונתוני זיהוי ביומטריים במסמכי זיהוי ובמאגר מידע (תקופת מבחן), תשע"א-2011 [סעיף 8 (א)].

תיאור אופן הבחינה של חלופת התישאל ותוצאתיה נכללו בדוח המסכם לתקופת המבחן, שהוגש בחודש מרץ 2015.

### 3.3. שינויים ושיפורים במערכת אביב

כחלק מהפעילות המתמדת של הרשות לשפר את מערכת אביב ולייעל את התהליכים הממוחשבים ביצעה הרשות את הפעולות הבאות:

1. הצגה של צילום טביעת האצבע בעל הציון הגבוה ביותר במקרה בו כל נסיונות ההרכשה נכשלו- כאשר הרכשת טביעת אצבע נכשלת לאחר שישה נסיונות, המערכת מציגה למשתמש את הטביעה שקיבלה את הציון הגבוה ביותר.
2. התאמת המערכת לשינוי התקנות לפיהן אימות זיהות של ילדים עד גיל 14 יתבסס על תישאל ההורים ולא על תישאל הילדים.
3. בתהליך המסירה נוספה אינדיקציה האם התושב שוהה בארץ או שדיווחה לו תנועת יציאה מהארץ.
4. הוספה האפשרות לערוך תמונה סרוקה על מנת לקלוט אותה במערכת כתמונה תיקנית.

### 3.4. הרחבת עמדות לשימוש עצמי בנתב"ג

עד לתקופת הדיווח הנוכחית כללה מערכת בקרת גבולות הנמצאת בנתב"ג שתי עמדות לבקרת יציאה מהארץ ושתי עמדות לבקרת כניסה לארץ עבור בעלי מסמכי נסיעה ביומטריים. בהתאם לתכנון, נוספו בתקופה הנוכחית 13 עמדות ולאחר הוספתם הועברו שני השערים הביומטריים מהכניסות בטרמינל 3 ליציאות בטרמינל 1.

כל העמדות החדשות שהוצבו הן מדגם משופר: אין בהם סורק ברקוד, סורק טביעות האצבע הוצב במרכז המשטח וכולל מגרעת ארגונומית, וחלקן מונגשות גם לילדים ולאנשים על כיסאות גלגלים.

כיום מפעילה הרשות 17 עמדות על פי הפירוט הבא: ביציאה מטרמינל 3 מוצבות 10 עמדות לשימוש העוברים, מתוכן שתי עמדות מונגשות גם לילדים ולאנשים על כיסאות גלגלים, בכניסה לטרמינל 3 מוצבות 5 עמדות לשימוש העוברים, אחת מונגשת לילדים ולאנשים על כיסאות גלגלים, ביציאה מטרמינל 1 מוצבות שתי עמדות לשימוש העוברים.

#### 4. אירועים חריגים שאובחנו במהלך תקופת הדיווח הרביעית

במהלך התקופה דיווח על אירוע חריג אחד שבו אדם ניסה להנפיק תיעוד חכם (דרכון ות"ז) לאחיו התאום תוך שהוא מתחזה לאותו האח.

האח המתחזה עבר בהצלחה את הליך התשאול ובקשת התיעוד הועברה לרשות לניהול המאגר הביומטרי. מכיוון שהאח התאום שעבורו הוגשה הבקשה הנפיק בעבר תיעוד חכם, נתוניו הביומטריים היו שמורים במאגר ולכן לא עבר המתחזה את תהליך הבדיקה במאגר, שדיווח על כך ללשכה.

כתוצאה מכך זומנו האחים לשימוע בלשכה, בקשת התיעוד בוטלה וההרכשה השגויה נפסלה. הרשות הגישה תלונה במשטרת ישראל היות ומדובר באירוע פלילי.

אירוע זה מדגים את חשיבות המאגר הביומטרי, שכן מדובר בניסיון התחזות שכמעט וצלח בשל התנאים המיוחדים ותוצאות האירוע עלולות היו להסתיים בהנפקת תיעוד חכם לאדם אחר.

## 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. הוכחת דיוק ההשוואה הביומטרית בביקורת הגבולות (FAR)

ביצוע הבדיקה צפוי להתחיל במהלך פברואר 2016. מועד סיום משוער, בהתאם למספר הצפוי של נוסעים שיבצעו תהליך ביקורת גבולות באמצעות העמדות הבימטריות, הוא אפריל 2016. תוצאות ראשונות צפויות להתקבל במהלך חודש מרץ 2016.

### 5.2. מדידת ביצועים ואיסוף נתונים

בתקופת הדיווח הבאה תמשיך הרשות במדידת הביצועים בהתאם למדדי תקופת המבחן, בלשכות ובמעבר הגבול בנתב"ג, הן באמצעים הממוכנים והן בכלי הדיווחי הידניים, על פי הנוהל הקיים. כמו כן, הרשות תקיים פעולות הדרכה ורענון יזומות בכל הקשור לאיסוף נתוני הזיפים, כפילויות ושאר אירועים חריגים.

### 5.3. עדכון הצו ופרוטוקול תקופת המבחן

בתקופת הדיווח הבאה הרשות תפעל לתיקון הצו ותעדכן את פרוטוקול תקופת המבחן בהתאם למסקנות וללקחים שנלמדו בתקופת הדיווח הקודמות.

## 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 ב' - 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 859,097 תעודות מכל הסוגים, מהן 296,734 תעודות ביומטריות, המהוות 34.5% מכלל התעודות שהוזמנו, נתון זה עולה על היעד של 20% נרשמים לניסוי הביומטרי כפי שהוגדר בפרוטוקול תקופת המבחן. התפלגות התעודות לפי סוגים (זהות, דרכון) מוצגת בטבלה הבאה:

מסמכי נסיעה			תעודות זהות			
אחוז מסמכי נסיעה ביומטריים	ביומטרי	רגיל	אחוז תעודות שנאספו	אחוז ת"ז ביומטריות	ביומטרי	רגיל
34.4%	159,610	303,494	74.3%	34.6%	137,124	258,869

אדם הפונה בבקשה להנפקת תיעוד ביומטרי, יכול לבקש באותו הביקור בלשכה תעודת זהות, דרכון או את שניהם. הטבלה הבאה מציגה את התפלגות סוגי הבקשה לתיעוד ביומטרי בביקור אחד.

%	דרכון ביומטרי בלבד	%	ת"ז ביומטרית בלבד	%	ת"ז ודרכון ביומטריים	סה"כ בקשות לתיעוד ביומטרי
37.0%	80,489	26.7%	58,003	36.4%	79,121	217,613

נראה, שקיים שיעור כמעט זהה של המבקשים את שני סוגי התעודות בביקור אחד (36.4%) ושל המבקשים דרכון בלבד בביקור אחד (37%), ושיעור נמוך יותר של מבקשים תעודת זהות בלבד בביקור אחד (26.7%).



## 6.2. תהליך אימות זהות באמצעות התשואל

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

בתהליך התישואל 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 התישואל בהצלחה. אם לא, קיים שלב נוסף (קו שני), שבו פקיד אחר משלים את התהליך, ובו הוא רואה את התשובות המצופות.

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

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.

יצוין כי השאלות נלקחות ממאגר שאלות אימות הזיהוי הקיים ברשות האוכלוסין, ולכל אדם נבחרות שאלות באופן אקראי מתוך אוסף השאלות הרלוונטי עבורו במאגר.

### 6.2.1. מספר תשואלים לפונה

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

מספר זעום של פונים עבר 3 תשואלים ועוד מספר זניח (3) עבר ארבעה תשואלים.

מספר תשאלים לפונה	שכיחות	אחוז	אחוז מצטבר
1	197,443	99.54%	99.54%
2	866	0.44%	99.98%
3	37	0.02%	100%
4	3	0%	100%

### 6.2.2. התפלגות תוצאות התשאלים

בפועל, מרבית הפונים עברו תשאל אחד, כפי שנקבע בנהלים, אם כי מעט פחות מאשר בתקופה הקודמת (79% בתקופה הנוכחית לעומת 81% בתקופה הקודמת). ירידה זו מתקזזת עם העליה בהצלחה בקו השני ועם צמצום הנכשלים בתשאל.

החל מ- 7 יוני 2015, תהליך הרכשת תיעוד חכם עבור ילד עד גיל 14 מסתמך על הליך התשאל שעובר אחד ההורים שלו (או האפוטרופוס) באותו היום. בתקופת הדוח, בוצעו 6,677 תשאלים להורים בעת הזמנת דרכון חכם עבור ילדיהם ועוד 59 תשאלים בוצעו ע"י אפוטרופוסים עבור חסויים.

בטבלה שלהלן מוצגת התפלגות הצלחות וכישלונות בהליך התשאל:

סה"כ פניות	הצליח קו ראשון	נכשל בקו ראשון	הצליח קו שני	נכשל קו שני	נכשל בתשאל
198,355	79.3%	20.7%	20.5%	0.0%	0.1%

### 6.2.3. מספר השאלות בתהליך התשאל

תהליך אימות הזיהוי 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 99.1% ורק 0.9% נשאלו 6-10 שאלות. לא היו פונים שנשאלו מעל 10 שאלות.

סה"כ פניות	מספר השאלות שנשאל אדם			
	עד 5	6-10	15	20
198,355	99.1%	0.9%	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, כגון: זיהוי חוסים על-ידי אפוטרופוס, זיהוי מבקש על-ידי בני משפחה.
- הטבלה הבאה מציגה נתונים השוואתיים עבור התפלגות הסיבות לאישור אימות בקו השני:

סיבות לאישור קו שני					כמות תשואלים שעברו לאישור קו שני
אחר	תחקיר מעמיק	זיהוי עפ"י מסמכים נוספים	בדיקה בתיק אישי	תשובה נכונה אך לא מדויקת	
1.3%	4.0%	4.5%	4.8%	85.4%	40,079

#### 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 רף 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. היעד המוגדר בצו להצלחה של הרכשות מלאות הוא 90%. ניתן לראות כי שיעור ההרכשות המלאות בתקופת הדיווח הנוכחית עומד 93.6%. ניתוח שיעורי ההצלחה לפי קבוצות גיל מראה על ירידה בקבוצות הגיל שמעל 60, פירוט מופיע בנספח ב' - דוח הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, פרק 4.

אחוז הרכשות חסרות	אחוז הרכשות חלקיות	הרכשות מלאות לקטין	אחוז הרכשות מלאות	כמות הרכשות	אוכלוסיה
0.2%	6.2%		93.6%	192,711	בני 12 ומעלה
		100%		242,902	עד גיל 11

### 6.3.2. מספר ניסיונות עד הרכשה מוצלחת

היעד של רשות האוכלוסין למדד זה הוא עד 3 ניסיונות עד להרכשה מוצלחת 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 ב' מציג בפרק 4 את טבלת הנתונים המפורטת למספר הניסיונות עבור כל רכיב ביומטרי (תמונת פנים וטביעות אצבע).

מספר ניסיונות נטילת אצבע ביד שמאל			מספר ניסיונות נטילת אצבע ביד ימין			מספר ניסיונות נטילת תמונת פנים		אוכלוסיה
לא בוצע	מעל 4 ניסיונות	עד 3 ניסיונות	לא בוצע	מעל 4 ניסיונות	עד 3 ניסיונות	מעל 4 ניסיונות	עד 3 ניסיונות	
0.1%	6.0%	93.8%	0.1%	5.3%	94.6%	7.5%	92.5%	בני 12 ומעלה
100%			100%			19.7%	80.3%	ילדים עד גיל 11

ניתן לראות שבתקופת הדיווח ש- 92.5% מהאוכלוסיה הצליחה לבצע הרכשת תמונת פנים בהצלחה עד שלושה ניסיונות. בקרב ילדים עד גיל 11 לעומת זאת, רק 80.3% 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, 82.1% הצליחו תוך 3 ניסיונות. בקרב בני 80+ הבעיה חריפה יותר כאשר 53% הצליחו תוך 3 ניסיונות ועוד 46% 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 (צילום פנים ונטילת טביעות אצבע) וזמן השאלות האישיות (בשלב זה הפונה מתבקש לספק תשובות לשאלות אישיות למקרה שיהיה צורך להזדהות טלפונית אם התעודה הביומטרית אבדה ונדרש לבטלה). היעד שהוצב עבור מדד זה הוא לא יותר מ-10 דקות עבור 90% מהאוכלוסייה.

הטבלה הבאה מציגה את התפלגות משך התהליך כולו ומשך כל אחד מהשלבים בו.

זמן שאלות אישיות		זמן הרכשה		זמן תשאול		זמן כולל של הטיפול בבקשה	
ממוצע	סטיית תקן	ממוצע	סטיית תקן	ממוצע	סטיית תקן	ממוצע	סטיית תקן
0.5 ד'	0.7 ד'	1.5 ד'	1.8 ד'	0.7 ד'	1.0	3.5 ד'	4.2 ד'

ניתן לראות ניתן לראות שבתקופת הדיווח הנוכחית עמדה הרשות עמדה ביעד עבור כלל האוכלוסייה. בתקופת הדיווח השלישית חלה עליה במשך זמן התהליך לאחר הכנסת הסורקים החדשים, מגמה שממשיכה גם בתקופה הנוכחית, אם כי קיים שיפור מסוים יחסית לתקופה הקודמת.

### 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 מכון המחקר של מכון התקנים בארה"ב (NIST). הציון מדורג בסולם 1 עד 5, כאשר 1 הוא הציון המרבי ו-5 ציון האיכות הגרוע ביותר.

הטבלה הבאה מציגה את איכות ההרכשה של טביעות אצבע יד ימין בתקופת הדיווח הנוכחית באמצעות אחוז נטילות לפי ציון NIST של כל נטילה, יש לציין שהנתונים מתייחסים לכלל נטילות טביעות האצבע שבוצעו, גם כאלו שלא יצאו תקינות והצריכו נטילות חוזרות.

ציון NIST - אצבעות יד שמאל					ציון NIST - נטילת אצבעות יד ימין				
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17.3%	18.3%	19.0%	13.4%	32.1%	14.9%	17.2%	20.2%	16.2%	31.5%

ציון 1-2 הם ציון עובר של טביעת אצבע. לאחר החלפה הסורקים בתקופה הקודמת, הורד סף המעבר לציון NIST 3. בהמשך למגמה שנצפתה לאחר החלפת הסורקים בתקופה הקודמת, קיימת ירידה באיכות נטילת טביעות האצבע בקרב אוכלוסיות גיל גבוהות עקב ירידה באיכות טביעות האצבע ועליה ברגישות הסורקים.

### 6.3.5. איכות הרכשת צילום פנים

הטבלה הבאה מציגה נתוני האיכות של ההרכשות הביומטריות עבור תמונות פנים. איכות ההרכשה מוצג באמצעות ציון כללי המוזה שקלול של פרמטרים רבים נבדקת איכות התמונה. למדד זה לא נקבע יעד בפרוטוקול תקופת המבחן.

איכות צילום פנים				
כמות תמונות שנלקחו	לפחות תמונה אחת קיבלה ציון עובר	אחוז תמונות עם ציון עובר	אף תמונה עם ציון עובר	אחד תמונות ללא ציון עובר
217,613	217,613	100%	0.0%	0.0%

ניתן להצביע על שיפור מתמיד באיכות צילומי הפנים לאורך תקופת המבחן, כאשר בתקופה הקודמת אחוז הכשלונות שאף לאפס ואילו בתקופה הנוכחית לא היו כשלונות כלל.

## 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 בתהליך ביקורת הגבולות (פירוט לגבי נתב"ג מופיע בפרק 7 להלן). למידת ההתאמה המתקבלת בהשוואה הביומטרית ניתן ציון התאמה, שמתחת לסף מסויים (כיום 40) נקבע כי היא נכשלה. במקרה של כישלון התהליך חוזר על עצמו עד קבלת ציון עובר.

למדד הצלחת ההשוואה הביומטרית לא נקבע יעד בפרוטוקול תקופת המבחן.

בתקופת המבחן האחרונה התקבלו 158,576 השוואות עבור 131,569 פונים. הפער בין שני הנתונים הללו נובע מכך שיתכנו מספר ניסיונות השוואה לכל פונה. לפיכך, ניתוח נתוני השוואות נערך בשני מימדים: רמת ההשוואה הבודדת ורמת פנייה. הטבלה הבאה מציגה התפלגות תוצאות ברמת השוואה הבודדת והשוואה ברמת פניה. 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

השוואות			פניות		
אחוז כישלונות בהשוואה	אחוז השוואות מוצלחות	כמות השוואות	אחוז כישלונות בהשוואה	אחוז השוואות מוצלחות	כמות פניות
10.6%	89.4%	158,576	1%	99%	131,569

### 6.4.2. משך ההשוואה

ההיבט השני של ההשוואה הוא הזמן הדרוש להשלים תהליך נטילת טביעות האצבע, כאן 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 90.2% מסיימים את התהליך תוך פחות מדקה. גם כאן בולטת הבעייתיות של התהליך עבור אוכלוסיית בני 60 ומעלה.

שיעור עמידה במדד לפרמטר זמן ביצוע ברוטו		שיעור עמידה במדד לפרמטר זמן ביצוע נטו	
60+ שניות	0-60 שניות	60+ שניות	0-60 שניות
9.8%	90.2%	3.3%	96.7%

בהתייחס לתהליך ההשוואה הביומטרית בלשכות, ניתן לראות מגמת שיפור בתהליך כתוצאה מהחלפת הסורקים בתקופת הדיווח הקודמת, שיפור זה בא לידי ביטוי בכל המדדים המתייחסים לתהליך. ניתן לראות כי ישנה עליה באחוז האנשים המסיימים את התהליך כבר לאחר ניסיון אחד בודד. כמו כן, בקרב האוכלוסייה המבוגרת (בני 60 ומעלה) ירד אחוז הכישלונות בביצוע השוואה ובמקביל משך הזמן הדרוש לביצוע התהליך התקצר.



## 7. השוואה ביומטרית בתהליך ביקורת גבולות בנתב"ג

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.

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 מוצגות בפרק 9

### 7.1 תהליך ההשוואה הביומטרית במעבר הגבול

העמדות למעבר גבול אוטומטי באמצעות דרכון ביומטרי מוצבות באולם היוצאים מהארץ ובאולם הנכנסים ארצה. ככלל, תהליך ההשוואה 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

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.

במהלך חודש מאי 2015 הוסיפה רשות האוכלוסין עמדות רבות על מנת לענות לביקוש הגובר. חלק מהעמדות נגישות לילדים ולאנשים המתניידים בכיסא גלגלים. נכון לסוף יוני 2015, ישנן 17 עמדות בטרמינל 3, במקביל השתנה תהליך ההשוואה בכך שהפך להיות זהה בכניסה לארץ וביציאה ממנה. מכיוון שהעמדות החדשות היו בתהליך הרצה שהסתיים רק במהלך חודש יוני, הוחלט ע"י רשות האוכלוסין וההגירה לא לכלול אותן בחישוב המדדים לתקופת הדיווח הנוכחית ולכן הדוח הנוכחי כולל מדדי מעבר לרבעון הראשון של שנת 2015 בלבד.

## 7.2. פירוט המדדים

### 7.2.1. מספר הנטילות עד לביצוע השוואה

הטבלאות הבאות מציגות את מספר הנטילות שנדרשו עד לביצוע השוואה במערכת, בהפרדה ליציאה וכניסה. ניתוח נתוני השוואות נערך בשני מימדים: רמת ההשוואה (שכוללת רשומה אחת של כל התהליך המתואר לעיל) ורמת פנייה (כלומר כל הניסיונות של אותו אדם).

#### 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%	0.1%	0.5%	2.5%	96.8%	27.6%	72.4%	0.7%	99.3%	33,859	0.1%	99.9%	34,407

#### 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
0.7%	1.3%	9.4%	86.7%	1.8%	36.4%	63.6%	0.5%	99.6%	52,725	0.02%	99.98%	53,973

ניתן לראות כי בשני כיווני הנסיעה אחוז המצליחים בתהליך הוא מאוד גבוה, מעל ל- 99%.

בכניסה אל הארץ ניתן לראות כי 86.7% מהפונים מסיימים את התהליך כבר לאחר נטילת טביעת אצבע אחת בלבד, 9.4% מהפונים נדרשים לשתי נטילות עד להצלחה. ביציאה מהארץ ניתן לראות כי 96.8% אינם צריכים לבצע נטילת טביעת אצבע ומסיימים את התהליך לאחר נטילת תמונת פנים, כלומר פחות מ-4% נדרשים להמשיך בתהליך.

בשני כיווני הנסיעה ישנו שיעור יחסית גבוהה של אנשים אשר נדרשו לחזור על התהליך ולבצע צילומי פנים חוזרים (27.6% מהיוצאים ו-36.4% מהנכנסים).

בשני כיווני הנסיעה ישנן בקבוצות אוכלוסייה שונות (פירוט בנספח ב' פרק 7) שעוברות השוואה עם 100% הצלחה, ממצא שלא הופיע בתקופת הדיווח הקודמת. סביר להניח כי הישג זה נובע מהסורקים בלשכות אשר משפרים את רמת דיוק טביעת האצבע.

### 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 ממאית 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 (שנ')		נטילת אצבע שמאל (שנ')	
	ממוצע	ס. תקן	ממוצע	ס. תקן		סה"כ ביצעו	0-3	+3	0-3	+3	סה"כ ביצעו	0-3	+3
33,828	1.15	2.98	3.94	11.39	9,271	63.1	36.9	1,071	77.4	22.6	43	65.1	34.9

#### 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 (שנ')		נטילת אצבע שמאל (שנ')	
	ממוצע	ס. תקן	ממוצע	ס. תקן		סה"כ ביצעו	0-3	+3	0-3	+3	סה"כ ביצעו	0-3	+3
52,618	5.65	4.65	16.28	11.36	19,021	58.7	41.3	51,671	55.5	44.5	901	34.4	65.6

### 7.2.3. סיבות לכשלון בנטילה

הטבלאות הבאות מציגות את הסיבות בגינן 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 בהשוואה תמונת פנים

עצומות עיניים	משקפיים	לא נמצאה תמונת פנים	יותר ממסגרת פנים אחת	לא הסתים באופן תקין	הסתיים הזמן המוקצה לנטילה	סך הנטילות שנכשלו
8.04%	26.62%	1.98%	49.87%	14.4%	54.59%	16,385

הערה: הסכומים אינם מסתכמים ל- 100% מכיוון שנטילת פנים אחת יכולה לקבל מספר סיבות כישלון

סיבות לכישלון בהשוואה אצבע ימין

אחר	כישלון בהשוואת טביעת אצבע	כישלון בהרכשת אצבע	אצבע לא הונחה על הסורק	סך השוואות אשר ניגשו
0.0%	55.6%	43.7%	0.7%	15,423

סיבות לכישלון בהשוואה אצבע שמאל

אחר	כישלון בהשוואת טביעת אצבע	כישלון בהרכשת אצבע	אצבע לא הונחה על הסורק	סך השוואות אשר ניגשו
0.1%	46.5%	52.3%	1.1%	903

## 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 14,083 פרטים, מהם 10,380 השיבו לסקר (74.2%).

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 שעבורו הדבר רלוונטי. אם הנדגם כבר אסף את תעודת הזהות הביומטרית בעת שנחקר על השלב הראשון, הוא נשאל על השלב השני כבר בפניה הראשונה.

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

### 8.1 שביעות הרצון מתהליך הטיפול בבקשה להנפקת תיעוד בלשכות

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

#### שביעות רצון מתהליך הטיפול בבקשה להנפקת 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
9.9%	20.9%	69.2%	12.1%	22.9%	65.0%

ניתן לראות כי מידת שביעות הרצון בקרב הפונים שעברו תהליך הביומטרי גבוהה במעט ממידת שביעות הרצון בקרב הפונים שעברו תהליך רגיל (69% לעומת 65% בהתאמה), הפרש זה מובהק סטטיסטית. מגמה זו דומה לזו של תקופת הדיווח השלישית.

שביעות רצון ממימונות נותני השירות בלשכות במתן הסברים בתהליך

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
10.3%	12.5%	77.2%	8.1%	11.4%	80.6%

ניתן לראות כי 80.6% מהפונים מרוצים מהמימונות של נותן השרות במתן הסברים בתהליך של תיעוד רגיל, לעומת 77.2% מרוצים בתהליך הביומטרי. יחד עם זאת יש עליה ברמת שביעות הרצון מהמימונות של נותן השרות במתן הסברים בתהליך הביומטרי ביחס לתקופת הדיווח השלישית.

שביעות רצון מהיחס של נותני השירות 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
4.4%	8.2%	87.4%	4.5%	10.7%	84.8%

ניתן לראות כי כ- 87.4% מהפונים מרוצים מהיחס של נותן השרות בתהליך הביומטרי, ושיעור קצת נמוך מזה מרוצים בתהליך הרגיל (84.8%), ההבדל מובהק סטטיסטית. רק 4.5% מדיווחים על חוסר שביעות רצון בשני התהליכים. עוד ניתן לראות כי קיימת עליה בשביעות הרצון בתהליך הביומטרי ביחס לתקופת הדיווח השלישית.

שביעות רצון ממימונות נותני השירות בהפעלת הציוד הטכנולוגי

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
3.4%	8.4%	88.3%	לא רלוונטי	לא רלוונטי	לא רלוונטי

ניתן לראות כי 88.3% ממבקשי תיעוד ביומטרי, היו מרוצים מהמימונות של נותן השירות בכל הקשור בהפעלת הציוד הטכנולוגי, הכולל את הציוד לביצוע ההרכשה – נטילת תמונה פנים וטביעות אצבעות. נתונים אלה זהים לאלו שנסקרו בתקופת הדיווח השלישית.

שביעות רצון ממשך זמן בתהליך הנפקת התעודה

תיעוד ביומטרי			תיעוד רגיל		
לא הפריע בכלל	לא הפריע כל כך	הפריע והפריע מאוד	לא הפריע בכלל	לא הפריע כל כך	הפריע והפריע מאוד
44.5%	16.8%	38.7%	40.3%	16.9%	42.9%

ניתן לראות כי כ- 39% מהפונים שבקשו תיעוד ביומטרי דיווחו שמשך הזמן שהתהליך ארך הפריע או הפריע מאד ועבור כ- 60% מהפונים משך הזמן לא כל כך הפריע או לא הפריע בכלל. נתונים אלו מהווים שיפור ביחס לתקופת הדיווח השלישית.

לסיכום ניתן לראות כי שביעות הרצון מהמרכיבים השונים בטיפול בבקשות להנפקת תיעוד ביומטרי היא טובה ונמצאת במגמת עליה ביחס לתקופת הדיווח הקודמת.

## 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.

הטבלאות הבאות מציגות שביעות רצון מהמרכיבים השונים של תהליך המסירה.

שביעות רצון כללית מתהליך המסירה

ימליץ לחברים (אחוז)		שביעות רצון כללית מתהליך המסירה		
לא	כן	מועטה ובכלל לא	מסויימת	רבה ורבה מאד
11.9%	88.1%	6.1%	11.0%	82.9%

82.9% מהפונים היו מרוצים, 11% מדיווחים על מידה מסוימת של שביעות רצון, ו- 6.1% לא היו שבעי רצון. הטבלה מציגה גם את העמדה של הפונים בעניין המלצה למכרים וחברים. לאחר שקיבלו את התעודה, כ- 88% מהפונים ענו בחיוב כאשר נשאלו האם על סמך התנסותם בתהליך המסירה ימליצו לחברים ולבני משפחה להוציא תעודת זהות ביומטרית. נתונים אלה מציגים ירידה קלה ביחס לנתוני תקופת הדיווח הקודמת.

שביעות רצון ממתן ההסברים בעת תהליך המסירה

מעטה ובכלל לא	מסוימת	רבה ורבה מאד
7.7%	10.2%	82.1%

ניתן לראות שכ- 82% מהפונים היו מרוצים במידה רבה ורבה מאד, 10% מרוצים במידה מסוימת ו- 7.7% מרוצים במידה מועטה או בכלל לא.

שביעות רצון מיחס נותן השירות בתהליך המסירה

מעטה ובכלל לא	מסוימת	רבה ורבה מאד
3.2%	7.8%	89.0%

ניתן לראות ששיעור גבוה מאד של פונים (89.0%) מרוצים במידה רבה ורבה מאד, 7.8% מרוצים במידה מסוימת ורק 3.2% מרוצים במידה מועטה או לא מרוצים כלל מיחס נותן השירות.



שביעות רצון משירות המסרונים

מעטה ובכלל לא	מסוימת	רבה ורבה מאד
2.6%	3.1%	94.4%

ניתן לראות שקיימת שביעות רצון גורפת משירות המסרונים, כשרק 2.6% מהנשאלים הביעו חוסר שביעות רצון חלקית או מלאה.

שביעות רצון ממראה התעודה

מעטה ובכלל לא	מסוימת	רבה ורבה מאד
8.3%	16.1%	75.6%

ניתן לראות ש- 75.6% מרוצים במידה רבה ורבה מאד, 16.1% מרוצים במידה מסוימת ו 8.3% מרוצים במידה מועטה או בכלל לא. פילוח עמוק יותר מצביע על הבדלים מובהקים סטטיסטית בין מאפייני אוכלוסיה שונים. לגילאים מבוגרים יש נטייה להיות מרוצים פחות מהמראה החדש. נשים מדיווחות על שביעות רצון נמוכה יותר מאשר גברים ובקבוצת האוכלוסייה הערבית מרוצים יותר מאשר בקבוצת האוכלוסייה היהודית.

שביעות רצון ממשכי זמן בתהליך המסירה

לא הפריע בכלל	לא הפריע כל כך	הפריע והפריע מאד	זמנים בתהליך
זמן המתנה (דקות)			
85.4%	10.1%	4.5%	0-15
49.9%	21.8%	28.3%	16-30
22.8%	15.7%	61.5%	31-60
11.4%	8.4%	80.2%	מעל שעה
זמן אימות ומסירה (דקות)			
83.8%	7.3%	9.0%	0-2
71.1%	12.1%	16.9%	3-5
50.2%	18.0%	31.8%	מעל 6 דקות
סך זמן התהליך כולל המתנה (דקות)			
75.3	13.1	11.6	0-45
24.0	15.2	60.8	46-90
12.0	(8.3)	79.6	מעל שעה וחצי

## 9. תוצאות סקר שביעות רצון מהשימוש בדרכון חכם בנתב"ג

על פי הצו המסדיר את יישום החוק "הכללת אמצעי זיהוי ביומטריים ונתוני זיהוי ביומטריים במסמכי זיהוי ובמאגר מידע, התש"ע – 2009", נדרש לבצע סקר שביעות רצון של השימוש בתיעוד הביומטרי.

סקר שביעות הרצון, המבוצע ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, מתמקד בשביעות רצונם של הנוסעים שהשתמשו בדרכון הביומטרי בנתב"ג למעבר גבול. הסקר בוצע מתחילת ינואר 2015 למשך שישה חודשים, עיקרי ממצאיו מובאים להלן, פירוט מופיע בנספח ב' – דוח הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, פרק 9.

המדגם לסקר הוצא מדי שבוע כדי ליצור קשר עם הנדגמים קרוב ככל הניתן למועד בו חזרו לארץ. המדגם היה מדגם שכבות בהתאם לסוג המעבר (קבוצות התייחסות לעיל). בכל שכבה הרשומות במסגרת הדגימה מיונו לפי דת מקובצת, מין וגיל והוצא מדגם מקרי שיטתי.

הפניה לנדגמים נעשית טלפונית. מבין 5,033 הנדגמים של הסקר, 3,863 השיבו לסקר (76.75%). בניכוי שבועיים בהם לא נערכה חקירה מלאה עומד אחוז הפקידה על 83.7%.

### 9.1 ממצאי הסקר

#### 9.1.1 ידיעה על קיום העמדות

הטבלה הבאה מציגה ממצאים לגבי האופן בו ידעו הנוסעים על קיומן של העמדות האוטומטיות למעבר הגבול. ניתן היה לבחור מספר תשובות ולכן סכום כל התשובות מסתכם ביותר ממאה אחוז.

ידיעה על קיום עמדות בעת היציאה המארץ

אחר	הפניה של בקר גבול	ידע מנסיעות קודמות	פירסום לציבור	מידע נמסר בלשכה בעת הנפקת תיעוד	שילוט במקום	הנחיה של דייל במקום
12.3%	12.1%	40.9%	6.8%	19.1%	22.8%	34.0%

ידיעה על קיום עמדות בעת הכניסה המארץ

אחר	הפניה של בקר גבול	ידע מנסיעות קודמות	פירסום לציבור	מידע נמסר בלשכה בעת הנפקת תיעוד	שילוט במקום	הנחיה של דייל במקום
13.7%	12.3%	43.6%	4.5%	12.8%	17.7%	31.5%

בשני כיווני הנסיעה, התשובה השכיחה ביותר היתה כי הנוסע יודע על קיומה של העמדה בזכות נסיעות קודמות (כ- 41% בכיוון היציאה מהארץ, כמעט 44% בכיוון הכניסה לארץ). כלומר ניתן להיווכח, כפי שהיה צפוי, שקיים תהליך למידה מצד הציבור לגבי תהליך המעבר באמצעות דרגונים ביומטרים. התשובה השנייה היתה כי דייל הפנה את הנוסע לעמדה (34% ביציאה מהארץ, כ- 31% בכניסה לארץ).

השילוט בשדה התעופה שונה בין שני הכיוונים והדבר מקבל ביטוי בסקר. מבין היוצאים מהארץ, 23% אמרו שהם ראו את העמדה בזכות השילוט, כאשר רק 18% מהנכנסים לארץ מדיווחים כי השילוט עזר להם למצוא את העמדות (ההבדל בין הכיוונים מובהק סטטיסטית).

יש גם לציין שחלק מהנוסעים דיווחו כי המידע נמסר להם בעת הנפקת הדרכון בלשכת רשות האוכלוסין (כ- 13% בקרב הנכנסים ו- 19% בקרב היוצאים).

**9.1.2. ממצאי שביעות רצון מהתהליך**

שביעות רצון ממשך הזמן שארך התהליך

שביעות בכניסה להארץ			שביעות ביציאה מהארץ		
מועטה וכלל לא	מסויימת	רבה ורבה מאד	מועטה וכלל לא	מסויימת	רבה ורבה מאד
5.9%	6.5%	87.6%	5.2%	6.9%	87.9%

הרוב המוחלט של הנוסעים מדיווחים על שביעות רצון רבה ורבה מאד בשני הכיוונים (כ-88%). רק 5% מדיווחים על חוסר שביעות רצון משך הזמן ביציאה ושיעור דומה (כ- 6%) חסרי שביעות רצון ממשך הזמן שארכה הכניסה לארץ.

העדפת המעבר בעמדה אוטומטית

הטבלה שלהלן מציגה את עמדת הנוסעים בדבר העדפת המעבר בעמדה האוטומטית לבעלי דרכון ביומטרי לעומת כל דרכי המעבר האחרות (בקר גבול, עמדת כף יד), בחלוקה לשתי קבוצות על פי מאפייני השימוש בעמדה האוטומטית.

העדפת המעבר דרך עמדה אוטומטית בעת הכניסה		העדפת המעבר דרך עמדה אוטומטית בעת היציאה	
קבוצה 3 (נכנסו בעמדה אוטומטית, יצאו בעמדה רגילה)	קבוצה 1 (יצאו ונכנסו בעמדה האוטומטית)	קבוצה 2 (יצאו בעמדה אוטומטית, נכנסו בעמדה רגילה)	קבוצה 1 (יצאו ונכנסו בעמדה האוטומטית)
89.9%	92.2%	88.2%	92.0%

הרוב המוחלט של המשתמשים מעדיף את המעבר דרך העמדה האוטומטית על החלופות, הן בכניסה לארץ והן ביציאה ממנה, אם כי ישנה שונות קטנה בין קבוצה 1 לקבוצות 2,3.

שביעות רצון כללית מהמעבר דרך העמדה האוטומטית

שביעות רצון כללית מהמעבר דרך העמדה האוטומטית בעת הכניסה לארץ			שביעות רצון כללית מהמעבר דרך העמדה האוטומטית בעת היציאה מהארץ		
מועטה ובכלל לא	מסויימת	רבה ורבה מאד	מועטה ובכלל לא	מסויימת	רבה ורבה מאד
4.2%	6.9%	88.9%	4.6%	6.7%	88.8%

הרוב המוחלט מביע שביעות רצון (רבה ורבה מאד) מהמעבר דרך העמדות האוטומטיות (כ- 89% בכל כיוון). פחות מ- 5% בכל כיוון מביע חוסר שביעות רצון.

סיבות לחוסר שביעות רצון מהעמדות האוטומטיות

הטבלה הבאה מציגה את הסיבות לחוסר שביעות הרצון של נוסעים שהביעו חוסר שביעות רצון כללית מהמעבר בעמדות האוטומטיות.

סיבות לחוסר שביעות רצון מהעמדה האוטומטית	בעת היציאה מהארץ	בעת הכניסה לארץ
התהליך נמשך זמן רב	57.4%	64.8%
המערכת הטכנולוגית אינה נוחה לשימוש	44.2%	50.3%
חסר שילוט המורה על מיקום העמדה	32.9%	42.1%

סיבות לחוסר שביעות רצון מהעמדה האוטומטית	בעת היציאה מהארץ	בעת הכניסה לארץ
מיקום העמדה אינו בולט	36.2%	47.0%
התור לעמדה הביומטרית היה ארוך	28.3%	38.4%
חסרה הדרכה לשימוש בעמדה	34.5%	29.5%
אחר	50.0%	50.1%

הנוסעים אשר הביעו חוסר שביעות רצון כללית מהמעבר בעמדה האוטומטית לביקורת הגבול, נשאלו על הסיבות לכך. התשובה השכיחה ביותר בשני כיווני הנסיעה היתה הטענה שהתהליך נמשך זמן רב (57% בקרב הנוסעים היוצאים שהביעו חוסר שביעות רצון, 65% בקרב הנוסעים הנכנסים שהביעו חוסר שביעות רצון). הטענה השנייה בקרב נוסעים יותאים ונכנסים היתה כי המערכת אינה ידידותית לשימוש. בולטת הסיבה של מיקום עמדה שאינו בולט בקרב הנוסעים הנכנסים שהביעו חוסר שביעות רצון.

#### סיבות לאי שימוש בעמדות האוטומטיות

סיבות לאי שימוש בעמדה האוטומטית	בעת היציאה מהארץ	בעת הכניסה לארץ
לא ראיתי/לא ידעתי שיש עמדה אוטומטית	40.8%	37.3%
בעמדה האוטומטית היה תור ארוך, או העדפתי את העמדה המאוישת או עמדת כף יד	22.9%	25.7%
לא הצלחתי לעבור בעמדה האוטומטית, או העמדה לא היתה פעילה	6.3%	5.9%
טסתי עם אנשים ונספים שניסו ולא הצליחו או שלא היה בידם דרכון ביומטרי	22.0%	23.4%
לא הייתי מרוצה מהעמדה האוטומטית בעבר ולכן לא ניסיתי הפעם	2.7%	2.7%
אחר	11.8%	12.3%

הסיבה השכיחה ביותר לאי שימוש בעמדה האוטומטית, הן ביציאה והן בכניסה, היתה שהנוסע לא ראה את העמדה ו/או לא ידע על קיומה (כ-40% ביציאה וכ-37% בכניסה). הסיבה השנייה (כ-23% ביציאה וכ-25% בכניסה) היתה כי היה תור ארוך בעמדה האוטומטית או העדפה של העמדות האחרות (הקטגוריות אוחדו עקב מיעוט מקרים). כ-23% מהנוסעים בשני הכיוונים אמרו שהסיבה היא שטסו עם אנשים שאינם יכולים לעבור בעמדה (ילדים) או עם אנשים שניסו ולא הצליחו או שאינם בעלי דרכון ביומטרי.

## 10. תוצאות המדדים לתקופת הדיווח הרביעית

פרק זה מציג את המדדים המתייחסים לפעילות רשות האוכלוסין וההגירה לתקופה 1.1.2015 – 30.06.2015, 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 וכהרחבה 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 ב' 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.

### 10.1. סיכום הממצאים העיקריים

#### 10.1.1. נתוני ההנפקה

חלקן היחסי של הנפקות התיעוד הביומטרי (תעודות זהות ודרכונים) מהווים כ-34% 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 בקבוצות הגיל של בני 80+ ובני 16+. בשלושת תקופות הדיווח הראשונות קיימת ירידה מתמדת באחוז הבקשות לתיעוד ביומטרי מכל הסוגים, כ-48% בתקופה הראשונה, לכ-35% בתקופת הדיווח השניה וכ-32% בתקופה הדיווח השלישית. לאחר אוקטובר 2014 ובמהלך תקופת הדיווח הנוכחית, ניתן לראות עליה מתונה בשיעור מבקשי דרכון, והתייצבות בשיעור מבקשי תעודות הזהות.

### 10.1.2. תהליך אימות זהות באמצעות תשאול

לאחר שבתקופה הדיווח השניה דיווח על פתרון הבעיות של תשאולים מרובים שהתגלו בדוח הראשון, המשיכה מגמת השיפור גם בתקופת הדיווח השלישית. בתקופת הדיווח הנוכחית המדדים דומים לאלו שדיווחו בתקופה הקודמת. נותני השרות ממשיכים להקפיד על הנהלים ותשאולים מרובים הם מקרי שוליים בלבד. כמו כן, הדבר מקבל ביטוי בשיעורי הבדיקות בתיקים האישיים, בביצוע התחקירים המעמיקים ומקרי הזיהויים על סמך מסמכים נוספים.

### 10.1.3. תהליך ההרכשה

בתקופת הדיווח הנוכחית ישנה עליה באחוזי הצלחת הרכשה מלאה מ- 92.7% ל- 93.6%, כאשר עיקר השיפור נמצא בקבוצות הגיל מעל 60 ומעל גיל 80. כמו כן, נראה קיצור מסוים במשכי זמן ההרכשה אצל האוכלוסייה המבוגרת, המקבל ביטוי בעליה בשיעור המבוגרים עבורם מצליחים לבצע הרכשה תוך 10 דקות.

### 10.1.4. תהליך השוואה הביומטרית בלשכות

בעת מסירת תעודת זהות חכמה, מתבצעת השוואה בין טביעת האצבע של התושב לבין המידע הביומטרי הקיים בתעודה שלו. ניתן לראות מגמת שיפור בתהליך השוואה שמתבצע בלשכות השונות. כמו כן בקרב האוכלוסייה המבוגרת (בני 60 ומעלה) משך הזמן הדרוש לביצוע השוואה התקצר ואחוז הכישלונות ירד.

### 10.1.5. מדדים הקשורים למעבר הגבול

בנמל התעופה בן גוריון מוצבות עמדות למעבר גבול אוטומטי באמצעות דרכון ביומטרי ביציאה מן הארץ ובכניסה לארץ. בתקופת הדיווח הקודמת הצביעו הממצאים על שיעורי הצלחה גבוהים בביצוע ביקורת גבולות באמצעות העמדות הביומטריות ובתקופת הדיווח הנוכחית ניתן לראות שקיים אף שיפור ביחס לכך. כמו כן, משך הזמן הדרוש לביצוע התהליך מתקצר.

### 10.1.6. ממצאי שביעות הרצון בלשכות

ניתן לראות שבאופן כללי, כ- 69% מהאוכלוסייה שבעי רצון מתהליך הטיפול בבקשה לתיעוד ביומטרי במידה רבה או רבה מאד, כאשר כ- 10% דיווחו על שביעות רצון במידה נמוכה עד בכלל לא. בסקר שביעות הרצון

מתהליך מסירת תעודת הזהות החכמה ישנה שביעות רצון גבוהה, כאשר כ- 83% מהפונים מדיווחים על שביעות רצון במידה רבה ורבה מאד מתהליך המסירה.

### **10.1.7. שביעות רצון מהשימוש בדרכון החכם במעבר גבול בנתב"ג**

ממצאי הסקר מצביעים על כך כי שיעור גבוהה מאד ( 89% ) מקרב העוברים היו שבעי רצון מהשימוש בעמדה האוטומטית למעבר גבול באמצעות הדרכון הביומטרי. יש לציין כי רוב הסקר בוצע כאשר היו רק שתי עמדות בכניסה וביציאה. לקראת סוף תקופת הסקר, התווספו עמודות רבות בשני כיווני הנסיעה, דבר שבאודאות תרם לשיפור שביעות רצונם של הנוסעים.



## 10.2. תוצאות המדידה של מדדי תקופת המבחן

הטבלה הבאה מציגה את תוצאות המדידה לתקופת המבחן הרביעית בהשוואה לתקופות הקודמות, הטבלה כוללת מדדים שנתונים נאספו באופן ממוכן ממערכת רשות האוכלוסין ונתחו על-ידי הלמ"ס ומדדים שנתונים נאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין.

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח הרביעית (H4)	תוצאות לתקופת דיווח השלישית (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השנייה (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
<b>מדדים המתייחסים לנתוני הרכשה</b>								
1.	כמות נרשמים	אחוז לפיילוט המבקשים תעודות זהות ודרכונים הנרשמים	לפחות 20% (מדד תפעולית) הערכות	14.1.1	34.6% עבור ת"ז ביומטרית 34.5% לדרכונים ביומטריים	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: 93.6% הרכשות מלאות 6.2% הרכשות חלקיות 0.2% הרכשות חסרות	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 הרביעית (H4)	תוצאות לתקופת דיווח השלישית (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השני (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
3.	נתוני סריקה	מס' המקרים בהם נעשה שימוש בתמונה סרוקה	שואף ל- 0	14.1.3	113 מקרים לכל התקופה	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: 91.1% מהאוכלוסייה נטלו עד 3 פעמים עד להצלחה טביעות אצבע יד ימין ויד שמאל: 94.6%, 93.8% האוכלוסייה הצליחו עד שלושה ניסיונות (גילאי 12 ומעלה)	תמונת פנים: 91.6% מהאוכלוסייה נטלו עד 3 פעמים עד להצלחה טביעות אצבע יד ימין ויד שמאל: 95.2%, 95.5% האוכלוסייה 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 הממוצע להרכשה מוצלחת	זמן הטיפול המרבי בעמדת קבלת קהל (תשאול+הרכשה)	עד 10 דק' ל-90% מהאוכלוסייה	14.1.4.2	95.1% מהאוכלוסייה סיימו הרכשה עד 10 דקות	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 שעברו עלה חשד בשלב התשאול ו/או לא ניתן היה לקבל מהם דגימות ביומטריות תקינות וטופלו בהצלחה עפ"י נוהל חריגים	מועברים לנוהל חריגים: קטן מ- 25% מקבלי במסגרת הנוהל: 100%	14.1.4.3 14.1.4.4	0 מקרים של מעבר לנוהל חריגים בתהליך ההרכשה ראה בנספח א' - נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	0 מקרים של מעבר לנוהל חריגים בתהליך ההרכשה ראה בנספח א' - נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	נתונים למדד זה ידיווחו בדוח הבא	

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח הרביעית (H4)	תוצאות לתקופת דיווח השלישית (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השני (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. 36.4% עשו הרכשה של שתי התעודות באותו ביקור.	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	67.9% מהנטילות קיבלו ציון NIST 1-2-3 93.6% הצליחו בהרכשת שתי אצבעות מורות.	לפני החלפת הסורקים: 92.0% מהאוכלוסייה קיבלו ציון NIST 1-2 אחרי החלפת הסורקים: 66.4% מהאוכלוסייה קיבלו ציון NIST 1-2-3 92.7% הצליחו בהרכשת שתי אצבעות מורות	89.8% יד ימין ו-87.4% יד שמאל קיבלו ציון NIST 1-2 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	יושלם בדוח המסכם	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.
<b>מדדים המתייחסים לנתוני השוואה ביומטרית</b>								
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 158,576 סה"כ השוואות ביומטריות 131,596 המייצגות פונים	בוצעו השוואות בלשכות לטביעות אצבע בלבד 171,590 סה"כ השוואות ביומטריות 122,120 המייצגות פונים	בוצעו השוואות בלשכות לטביעות אצבע בלבד 269,457 סה"כ השוואות ביומטריות 168,809 המייצגות פונים	בוצעו השוואות בלשכות לטביעות אצבע בלבד 156,258 סה"כ השוואות ביומטריות 95,340 פונים

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח הרביעית (H4)	תוצאות לתקופת דיווח השלישית (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השני (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	ברמת פניה: 99.0% מההשוואות מוצלחות. ברמת השוואה בודדת: 89.4% מההשוואות מוצלחות	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 החריגים (השוואות שנכשלו)	מס' ההשוואות שלא עברו את ציון הסף במערכת	בהתאם לציון הסף שיעודכן מעת לעת בהתאם לתובנות שיעלו בתקופת המבחן	14.2.3	ברמת פניה: 1.0% לא עוברים את ציון הסף. ברמת השוואה בודדת: 10.6% לא עוברים את ציון הסף.	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 הרביעית (H4)	תוצאות לתקופת דיווח השלישית (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השני (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
13.	טיפול בחריגים	התפלגות הטיפול בחריגים בהתאם לקטגוריות הטיפול	מדד מדיווח לא נקבע יעד	14.2.4	ראה פירוט בנספח א' לדוח זה - פירוט נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	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	87.6% עוברים השוואה לאחר ניסיון אחד בלבד. 98.5% מסיימים תהליך השוואה תוך שלושה ניסיונות.	לפני החלפת הסורקים, 79.1% עוברים השוואה לאחר ניסיון אחד בלבד. 95% מסיימים תהליך השוואה תוך שלושה ניסיונות. לאחר החלפת הסורקים, 84.7% עוברים השוואה לאחר ניסיון אחד בלבד. 96.9% 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 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.	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 ידיווחו בדוח הבא	ניתוח יבוצע בדוח הבא.

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח הרביעית (H4)	תוצאות לתקופת דיווח השלישית (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השנייה (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
16.	משך תהליך ההשוואה	הזמן העובר מקריאת המידע הביומטרי בכרטיס, דרך תעבורה מקומית נטילת דגימה חיה מהאזרח ועד ביצוע ההשוואה	לכל היותר 1 דקה עבור אוכלוסייה ללא צרכים מיוחדים	14.2.8	90.2% מהאוכלוסייה מסיימים את כל התהליך המלא לכל היותר בדקה.	לפני החלפת הסורקים 89%, אחרי החלפת הסורקים 87.6% מהאוכלוסייה מסיימים את כל התהליך המלא לכל היותר בדקה.	86.5% מהאוכלוסייה מסיימים את כל התהליך המלא לכל היותר בדקה.	85.5% מהאוכלוסייה מסיימים את כל התהליך המלא לכל היותר בדקה.
<b>מדדים המתייחסים לאירועי אבטחת מידע</b>								
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 12 להלן	בתקופת הדיווח לא התקבלו התראות אבטחת מידע ברמה חמורה, בינונית או נמוכה. לפרטים ראה פרק 11 בדוח תקופתי לתקופה H3	בתקופת הדיווח לא התקבלו התראות אבטחת מידע ברמה חמורה, בינונית או נמוכה. לפרטים ראה פרק 11 בדוח תקופתי לתקופה H2	
18.	ביצוע סיכונים סקר		ביצוע לפחות סקר אחד בכל שנה, לבחינת אבטחת המאגר ויתר המערכות	16	לפרטים ראה פרק 12 להלן	לפרטים ראה פרק 11 בדוח תקופתי לתקופה H3	לפרטים ראה פרק 11 בדוח תקופתי לתקופה H2	

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח הרביעית (H4)	תוצאות לתקופת דיווח השלישית (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	לפרטים ראה פרק 12 להלן	מבחני חדירות בוצעו והמערכת 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 מחדשת בתוך 60 שעות	16.1	ראה בדוח המאגר הביומטרי	ראה בדוח המאגר הביומטרי	לפרטים ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, חלק ב' - דוח הרשות לניהול המאגר הביומטרי, פרק 6	
<b>נתונים המתייחסים לפעילות המאגר</b>								
21.	ביצועי הטכנולוגיה הביומטרית	מדידת 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 הביומטרי	ראה בדוח המאגר הביומטרי	ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, חלק ב' - דוח הרשות לניהול המאגר הביומטרי, פרק 3	

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח הרביעית (H4)	תוצאות לתקופת דיווח השלישית (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השני (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
22.	מס' הפניות הכולל למאגר	מס' הפניות הכולל למאגר	בתקופת המבחן: מספר הזה למספר ההרכשות	14.4.2	ראה בדוח המאגר הביומטרי	ראה בדוח המאגר הביומטרי	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
23.	אירועי הדמיה של פניות משטרה	מס' הפעמים שבהם בוצעה הדמיה של פניית גורם חיצוני למאגר	לא נקבע יעד	14.4.3	ראה בדוח המאגר הביומטרי	ראה בדוח המאגר הביומטרי	יוצג בדוח הבא	
24.	אירועי הדמיה של הרכשה 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 הביומטרי	ראה בדוח המאגר הביומטרי	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 (התרעות שווא על הרכשה כפולה: מי שזוהה כנמצא במאגר למרות שאיננו כזה ואותר ידנית)	פחות מ-1%	14.4.5	ראה בדוח המאגר הביומטרי	ראה בדוח המאגר הביומטרי	ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, חלק ב'- דוח הרשות לניהול המאגר הביומטרי, פרק 4	



מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח הרביעית (H4)	תוצאות לתקופת דיווח השלישית (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
26.	הרכשות כפולות בפועל	מספר שזוהו כניסיון כפולה	שואף ל-0	14.4.6	ראה בדוח המאגר הביומטרי	ראה בדוח המאגר הביומטרי	ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, חלק ב'- דוח הרשות לניהול המאגר הביומטרי, פרק 3	
27.	זיהוי שגוי של הרכשות כפולות	מספר שזוהו כניסיון הרכשה שלא היו כאלה	נמוך ככל האפשר	14.4.7	ראה בדוח המאגר הביומטרי	ראה בדוח המאגר הביומטרי	ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, חלק ב'- דוח הרשות לניהול המאגר הביומטרי, פרק 3	
28.	זמני תגובה	משך הזמן שחלף ממשלוח למאגר עד מתן תשובה לרשות האוכלוסין	יקבע בהמשך	14.4.8	ראה בדוח המאגר הביומטרי	ראה בדוח המאגר הביומטרי	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 עצירת הנפקה	מספר לעצירת שהועברו ההנפקה	לא נקבע יעד	14.4.9	ראה בדוח המאגר הביומטרי	ראה בדוח המאגר הביומטרי	198 מקרים של עצירת הנפקה. ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, חלק ב'- דוח הרשות לניהול המאגר הביומטרי, פרק 2	

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח הרביעית (H4)	תוצאות לתקופת דיווח השלישית (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
31.	סיבות לעצירת הנפקה	התפלגות אירועי עצירת הנפקה לפי סיבות	מדד מדיווח לא נקבע יעד	14.4.10	ראה בדוח המאגר הביומטרי	ראה בדוח המאגר הביומטרי	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 מדיווח לא נקבע יעד	14.4.11	ראה בדוח המאגר הביומטרי	ראה בדוח המאגר הביומטרי	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 הביומטרי	ראה בדוח המאגר הביומטרי	ידיוח בדוח הבא כחלק מתוצאות הבדיקות היזומות	
34.	דיווחים ממוכנים על תפעול המאגר	דיווחים אלו מסווגים ואינם לידיעת הציבור		14.4.13	ראה בדוח המאגר הביומטרי	ראה בדוח המאגר הביומטרי	לפי פרוטוקול תקופת המבחן מדדים אלו אינם לידיעת הציבור הרחב	
<b>נתונים המתייחסים להנפקת תיעוד</b>								
35.	כמות הנפקות של תיעוד ישן			14.5.1	258,869 ת"ז 303,494 מסמכי נסיעה	240,121 ת"ז 272,125 מסמכי נסיעה	250,363 ת"ז 308,544 מסמכי נסיעה	124,621 ת"ז 88,395 מסמכי נסיעה
36.	הנפקות שנעצרו	מספר ההנפקות שנעצרו	נתון מדיווח לא נקבע יעד	14.5.2	0 אירועים ראה בנספח א' - נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	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	

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח הרביעית (H4)	תוצאות לתקופת דיווח השלישית (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
37.	אירועי עצירת הנפקה	מספר אירועי עצירת 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 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 מדיווח לא נקבע יעד	14.5.4	0 תעודות זהות - אירועים דרכונים - 0.047% פירוט הסיבות בנספח א' - נתונים שנאספו ידנית ע"י רשות האוכלוסין וההגירה	0 תעודות זהות - אירועים דרכונים - 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	
<b>מדדים המתייחסים לנתונים כלליים</b>								
39.	תחזוקה שוטפת	פעולות שוטפת ההרכשה	תחזוקה שוטפת לצידוד	לא נקבע יעד	נתון מדיווח	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
40.	עבירות זיוף ע"י המשטרה	עבירות זיוף תיעוד שהתגלו ע"י המשטרה ודיווחו לרשות האוכלוסין	עבירות זיוף של תיעוד לאומי שהתגלו ע"י המשטרה ודיווחו לרשות האוכלוסין	זיוף ע"י המשטרה	נתון מדיווח לא נקבע יעד	14.7.1	מקרה אחד ראה בנספח א' - נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	16 מקרים ראה בנספח א' - נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח הרביעית (H4)	תוצאות לתקופת דיווח השלישית (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השני (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
41.	עבירות זיוף תיעוד שהתגלו ע"י רשות האוכלוסין	כמות עבירות הזיוף של תיעוד לאומי ישראלי שהתגלו בלשכות רשות האוכלוסין ובעמדות ביקורת הגבולות	נתון מדיווח לא נקבע יעד	14.7.2	12 מקרים ראה בנספח א' - נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	30 מקרים ראה בנספח א' - נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	17 מקרים 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 מדיווח לא נקבע יעד	14.8.1 14.8.2	ראה בנספח א' - נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	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 מדיווח לא נקבע יעד	14.9.1	ראה בנספח א' - נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	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 שימוש בתמונות מופחתות		פחות מ- 5%	14.8.2	ראה בנספח א' - נתונים שנאספו ידנית על-ידי רשות האוכלוסין וההגירה	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 (H4) הרביעית	תוצאות לתקופת דיווח (H3) השלישית	תוצאות לתקופת דיווח (H2) השניה	תוצאות לתקופת דיווח (H1) ראשונה
<b>מדדים המתייחסים לתהליך אימות באמצעות תשאול</b>								
45.	הצלחות בתהליך האימות בתשאול	כמות התקינים האימות תשאול	לא נקבע יעד	14.10.1	79.3% הצליחו בתשאול ראשון בקו ראשון, ועוד 20.5% הצליחו בתשאול ראשון קו שני	81.7% הצליחו בתשאול ראשון בקו ראשון, ועוד 18.1% הצליחו בתשאול ראשון קו שני	ינאר 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 ותשאולים 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	99.1% נשאלו 5 שאלות. 0.9% נשאלו 6 עד 10 שאלות	98.8% נשאלו 5 שאלות. 1.2% נשאלו 6 עד 10 שאלות	ינאר 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 ב' - דוח הלמ"ס לוח 5	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

מס' מדד	הנושא	המדד	היעד	סעיף בפרוטוקול	תוצאות לתקופת דיווח הרביעית (H4)	תוצאות לתקופת דיווח השלישית (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)
48.	מאפייני התאמה של תשובות בהליך תשאול	אפיון לכישלון אימות התשאול	לא נקבע יעד	14.10.4	תשובה נכונה אך לא מדויקת: 85.4% מהמקרים שאושרו בקו שני.	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.
49.	כישלונות בהליך 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	20.7% נכשלו בקו ראשון בתשאול ראשון	18.3% נכשלו בקו ראשון בתשאול ראשון	19.3% יונאר עד מאי: 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	20.5% הצליחו בקו שני	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	0.1% מהפונים נכשלו בתשאול. כאמור אין תשאול עבור תעודות מהסוג הישן	0.2% מהפונים נכשלו בתשאול. אין תשאול עבור תעודות מהסוג הישן	0.2% מהפונים יוני: 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- 1,804 מהפניות ביקשו מסמכים נוספים ל- 1,917 פניות בוצעה בדיקה בתיק האישי ל- 1,611 פניות בוצעו תחקיר מעמיק	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 הרביעית (H4)	תוצאות לתקופת דיווח השלישית (H3)	תוצאות לתקופת דיווח השני (H2)	תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)	
.53	מספר מקרים שקיבלו פטור מאימות באמצעות תשאול		לא נקבע יעד	14.10.9	אפס מקרים	אפס מקרים	אפס מקרים	אפס מקרים	
.54	משך תהליך התשאול		לא נקבע יעד	14.10.10	עבור 98.1% מהאוכלוסייה התשאול ארך עד 3 דקות.	עבור 98.7% מהאוכלוסייה התשאול ארך עד 3 דקות.	עבור 99.4% מהאוכלוסייה התשאול ארך עד 3 דקות.	עבור 99% מהאוכלוסייה ארך התשאול עד 3 דקות.	
<b>מדדים המתייחסים לביקורת הגבולות</b>									
.55	מס' נטילות עד ביצוע השוואה		2 נטילות מכל סוג (תמונת פנים וטביעות אצבע)	14.11.1	נטילות פנים: בכניסה לארץ- 0-1 נטילות 63.6%, 2 נטילות ומעלה 36.4% ביציאה מהארץ- 0-1 נטילות 72.4%, 2 נטילות ומעלה 27.6% נטילת טביעות אצבע: בכניסה לארץ- 0 נטילות 1.8%, נטילה אחת 86.7%, +2 נטילות 11.4% ביציאה מהארץ- 0 נטילות 96.8%, נטילה אחת 2.5%, +2 0.7%	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%, נטילה אחת 81.3%, +2 נטילות 1.3% ביציאה מהארץ- 0 נטילות 93.5%, נטילה אחת 5.2%, +2 13.7%	מדדים אלו לא בוצעו במהלך תקופת הדיווח והכוונה לפרטים ראה בדוח תקופתי לתקופה H2, פרק 6 סעיף 5.1.1 ובפרק 9 שם		

תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H2)	תוצאות לתקופת דיווח השלישית (H3)	תוצאות לתקופת דיווח הרביעית (H4)	סעיף בפרוטוקול	היעד	המדד	הנושא	מס' מדד
	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	תמונת פנים: בכניסה לארץ- 53.2% עד 3 שניות, ביציאה מהארץ- 52.4% עד 3 שניות אצבע ימין: בכניסה לארץ- 56% עד 3 שניות, ביציאה מהארץ- 78% עד 3 שניות אצבע שמאל: בכניסה לארץ- 37.3% עד 3 שניות, ביציאה מהארץ- 65.3% עד 3 שניות	תמונת פנים: בכניסה לארץ- 58.7% עד 3 שניות, ביציאה מהארץ- 63.1% עד 3 שניות אצבע ימין: בכניסה לארץ- 55.5% עד 3 שניות, ביציאה מהארץ- 77.4% עד 3 שניות אצבע שמאל: בכניסה לארץ- 34.4% עד 3 שניות, ביציאה מהארץ- 65.1% עד 3 שניות	14.11.2	3 שניות לצילום פנים 3 שניות לטביעת אצבע בודדת		משך זמן לביצוע נטילה	.56
		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	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	14.11.3	השוואה אחת מכל סוג (תמונת פנים וטביעת אצבע)		השוואות שבוצעו בעמדות המעבר	.57



תוצאות לתקופת דיווח ראשונה (H1)	תוצאות לתקופת דיווח השניה (H2)	תוצאות לתקופת דיווח השלישית (H3)	תוצאות לתקופת דיווח הרביעית (H4)	סעיף בפרוטוקול	היעד	המדד	הנושא	מס' מדד
		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	תמונת פנים: 75% 0-1 שניות, 25% מעל 2 שניות יד ימין: 94.4% 0-1 שניות, 5.6% מעל 2 שניות יד שמאל: 99.6% 0 שניות, 0.4% מעל 1 שניה	14.11.4	1 שניה לתמונת פנים 2 שניות לטביעת אצבע בודדת		משך זמן לביצוע השוואה	.58
		לא יבוצע	לא יבוצע	14.11.5			דיוק ההשוואה הביומטרית	.59
		ראה נספח ג' – דוח הלמ"ס, פרק 7	ראה נספח ב' – דוח הלמ"ס, פרק 7				סיבות לכישלון בהשוואה הביומטרית	.60

## 11. 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.

במהלך תקופת הדיווח הנוכחית לא בוצעו פעולות הנוגעות לבטיחות וגהות של עמדות.

## 12. 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 בפייילוט הביומטרי. בנוסף, נדרשת רשות האוכלוסין לבצע סיקרי סיכונים ובדיקות החדירה בכדי להבטיח עמידת מערכי ההנפקה בדרישות מדיניות אבטחת המידע של הארגון ושל הגופים המנחים.

בתקופת הדיווח הנוכחית לא התרחשו אירועים חריגים בהיבטי אבטחת מידע ו/או הגנת הפרטיות.

הרשות פועלת להשלמת הפערים שנמצאו בסקרי הסיכונים שבוצעו בשנת 2014-2015.

## 13. הגנה על הפרטיות

רשות האוכלוסין מקיימת תוכנית להעלאת מודעות עובדי הלשכות ומרכזי ההנפקה לנושאים של ההגנה על הפרטיות וצנעת הפרט. במסגרת תוכנית זו מבוצעות הדרכות לעובדי לשכות הרשות בנושא הגנה על הפרטיות ואבטחת מידע.

## 14. סיכום

דין וחשבון זה לתקופת המבחן מקיף את הפעילות שביצעה רשות האוכלוסין וההגירה במהלך תקופת הדיווח הרביעית בין החודשים 01.01.2015 – 30.06.2015.

בתקופה זו התמקדה הרשות בהפעלה השוטפת של מערכי הייצור וההנפקה, בד בבד עם שיפור השירות לציבור. בנוסף פעלה הרשות להשלמת המחוייבויות והבדיקות השונות כנדרש בצו לקראת סיום תקופת המבחן בסוף יוני 2015<sup>7</sup>.

בהקשר שיפור השירות לציבור ניתן להצביע על שני נושאים בולטים שמומשו. האחד הרחבת מספר העמדות לשירות עצמי במעבר הגבול בנתב"ג מארבע עמדות לשבעה עשר עמדות, שיפור משמעותי בשירות לבעלי דרכונים ביומטריים העוברים במעבר הגבול. נושא שני הוא מתן אפשרות לבעלי תעודות זהות ביומטריות לבצע פעולות מרחוק באמצעות מנגנון הזדהות חזקה, כאשר כבר בחודשים הקרובים יועמדו לרשות הציבור ערוצים לקבלת שירותים מרחוק, באמצעות תעודת הזהות הביומטרית החכמה לשימוש בעמדות שירות עצמי אשר פרוסות בלשכות הרשות ברחבי הארץ.

גם בתקופה זו ניתן לראות כי היתה הענות גבוהה יחסית של הציבור לבקש תיעוד ביומטרי, והיא עומדת על כ- 35% מכלל הביקוש לתעודות הזהות ומסמכי נסיעה בלשכות, זאת על אף שלא מבוצעת פעילות פרסום יזומה לציבור הרחב. נתון זה ממשיך את המגמה מהתקופות הקודמות והוא עולה באופן משמעותי על יעד ההצטרפות של הציבור שהוגדר לתקופת המבחן.

בתקופת הדיווח הרביעית ניתן לראות כי שביעות הרצון של הציבור מהתהליך הבקשה לתיעוד הביומטרי הינה גבוהה. על פי סקרים שערכה הלמ"ס כ- 69% מהנשאלים הביעו שביעות רצון גבוהה או גבוהה מאד ורק כ- 10% הביעו חוסר שביעות רצון.

במעבר הגבול בנתב"ג ניתן לראות כי שביעות הרצון מהשימוש בדרכון החכם היא גבוהה מאד. על פי הסקרים שערכה הלמ"ס עולה כי 89% מהנוסעים הביעו שביעות רצון גבוהה או גבוהה מאד מהשימוש בעמדת המעבר האוטומטית בכניסות וביציאות מהארץ.

<sup>7</sup> בסוף יוני הוארכה תקופת המבחן עד לסוף מרץ 2016.

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 שביצעה הלמ"ס.

לסיכום, מממצאי דוח זה ניכר כי בתקופת הדיווח הרביעית המערך הביומטרי עובד כראוי ושביעות הרצון שמביע ציבור המשתתפים בניסוי מוכיחה זאת.



משרד הפנים



עמוד 59

# נספחים



משרד הפנים



עמוד 60

- 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, הדיווח המופיע בהמשך הוא דיווח כמותי המציג סכימה של הנתונים שנאספו.

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

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 מדיווחים במדד 13 להלן).

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

ניתוח תקלות בצילום תמונות יוצג במפורט בדוח המסכם.

### 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 8,394 מקרים בהם נדרש אישור מנהל לאי יכולת לקחת דגימת אצבע או איכות נמוכה של הדגימה. הטבלה הבאה מציגה את תוצאות המדידה:

תקופה H2		תקופה H3		תקופה H4		סיבה לאי יכולת	האצבע
אחוזים	סה"כ	אחוזים	סה"כ	אחוזים	סה"כ		
2%	41	3.4%	139	2%	170	אי יכולת זמנית	אצבע ימין
21%	341	15.7%	649	11%	917	אי יכולת קבועה	אצבע ימין
21%	339	31.5%	1,200	31%	2570	נסיונות שנכשלו	אצבע ימין
5%	78	4.4%	181	3%	256	אי יכולת זמנית	אצבע שמאל
24%	398	19%	782	14%	1149	אי יכולת קבועה	אצבע שמאל
27%	453	26%	1,073	39%	3332	נסיונות שנכשלו	אצבע שמאל
100%	<b>1,650</b>	100%	<b>4,123</b>	100%	<b>8,394</b>		סה"כ

3.2. מדד 14.2.2.2 - חוסר יכולת לקרא תיעוד ביומטרי

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

תוצאות המדידה:

לא התגלו ממצאים.

3.3. מדד 14.2.2.3 כמות השוואות 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 ב' – דוח הלמ"ס, לוח 15.

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:

תקופה H4	דיווח כמותי	סוג חריגות
15		עיוור
27		חירש
41		קטוע אצבעות/כף יד/יד
41		לזוי אפוטרופוס

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

מעריך 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.

מעריך ההנפקה של דרכונים ממומש באמצעות מערך של מדפסות יעודיות. הזנת דרכוני הגלם למדפסות מבוצעת ומבוקרת ידנית. תקלות הנפקה מדיווחות 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 הייצור.

תוצאות המדידה:

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

דרכונים - לא התקבל דיווח על אירוע 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 דיווח על 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 דיווחו אירועים של כשלון הנפקה.

ב. דרכונים ביומטריים – דיווחו 76 אירועים בהם לא ניתן היה להשלים את ההנפקה, מתוך 159,610 דרכונים שהונפקו (0.047%). הטבלה הבאה מציגה את התפלגות הסיבות לעצירת ההנפקה:

סיבה לעצירת הנפקה	תקופה H4	תקופה H3	תקופה H2	תקופה H1
תמונת פנים שאיננה תקינה	14	28	16	16
פרטים אישיים שגויים	53	55	33	10
תקלות באימות נתוני הרכשה	9	27	27	29
סה"כ	76	110	76	55

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

הדיווח הבא מציג נתונים איכותיים של פעולות תחזוקה שוטפת ברמה היומית לצידוד בלשכה כפי שדיווחו ע"י מנהל הלשכות.

ניקוי משטח סורק טביעת האצבע		ניקוי משטח החתימה		ניקוי עדשת המצלמה	
לאחר כל שימוש	91%	לאחר כל שימוש	22%	לאחר כל שימוש	3%
מספר פעמים ביום	6%	מספר פעמים ביום	6%	מספר פעמים ביום	9%
פעם ביום	3%	פעם ביום	28%	פעם ביום	25%
פעם בכמה ימים	0%	פעם בכמה ימים	44%	פעם בכמה ימים	63%

## 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 המשטרתית הממוחשבת מידע סטטיסטי נאסף ומתויג לפי סוג העבירה הראשית, כך שזיוף תיעוד לאומי נכלל בקטגוריה הכללית של זיוף. לפיכך, איתור ושליפת מידע ספיציפי 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 מקרה אחד של ניסיונות זיוף דרכון רגיל (תיעוד שאינו ביומטרי) ע"י החלפת התמונה של בעל הדרכון המקורי בתמונת החשוד.

## 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 ובביקורת הגבולות. מקור הנתונים למדד זה הוא דיווחי הלשכות ובקרי הגבול.

### תוצאות המדידה:

בתקופת הדיווח התגלו בלשכות רשות האוכלוסין 12 מקרים של ניסיונות זיוף תיעוד לאומי, אף לא אחד מהם של תיעוד ביומטרי. להלן התפלגות המקרים לפי סוג תיעוד:

סוג תיעוד	כמות עבירות – תקופה H4	כמות עבירות – תקופה H3	כמות עבירות – תקופה H2
תעודות זהות ביומטריות	0	0	0
דרכונים ביומטריים	0	0	0
זיוף תעודות זהות רגילות	2	4	12
זיוף דרכונים רגילים	6	26	5
התחזות לאחר	4	1	לא דיווח

הטבלה הבאה מציגה את התפלגות המקרים לפי גורם מזהה:

תקופה H3		תקופה H4		גורם מדיווח
הערות	כמות אירועים	הערות	כמות אירועים	
זיוף ת"ז - 4	11	זיוף ת"ז - 2	6	לשכות רשות האוכלוסין
זיוף דרכון - 6		זיוף דרכון - 0		
התחזות - 1		התחזות - 4		
זיוף דרכונים	14	זיוף דרכונים	6	ביקורת הגבולות בנתב"ג
זיוף דרכונים (ברזיל)	6	--	0	נציגות ישראל בחו"ל

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

סעיף זה מתייחס לדיווחים אודות תיעוד ביומטרי שנפגם 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 ותשאל 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 וביומטריות:

סטטוס תעודה	סוג תעודה	
	רגילה	ביומטרית
אבדה	60,640	2,965
בוטל-הוחזר	469	
בוער	528	
בלאי	3	
בקשה	1,119	
בקשה להנפקה		120,090
בתוקף	244,698	113,889
גניבה	6,769	446
סה"כ	63,605	7,215

סוג תעודה			סטטוס תעודה
סה"כ	ביומטרית	רגילה	
215,315	2,247	213,068	החלפה
2,273	78	2,195	השחתה
57		57	לא ידוע
3,728		3,728	לא נמסרה
20,319	500	19,819	מבוטלת יזום
4	1	3	מזויף
5,941		5,941	נפגם
799,253	240,216	559,037	סה"כ

ב. דרכונים ביומטריים: דיווחו 6 אירועים של דרכונים פגומים שהתגלו במעבר הגבול.

## 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:

במידה רבה מאד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מועטה	כלל לא	לא השיבו	
40%	33%	15%	0%	6%	6%	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:

לא השיבו	מספר פעמים	כל הזמן	לעיתים רחוקות	לעיתים קרובות	אף פעם	
6%	0%	0%	3%	3%	88%	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.



**משרד הפנים**



עמוד 69

## **נספח ב' – דוח הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה**