



## אגף מערכות מידע פרויקט מזור



# דין וחשבון ( דו"ח ) תוצאות מסירת תעודת זהות ביומטרית בדואר רשום במסירה אישית לתקופת 25.01.2017 ועד 31.10.2017

## פרויקט מזור

20 נובמבר 2017



# אגף מערכות מידע פרויקט מזור



ב' כסלו תשע"ח

20.11.2017

לכבוד ח"כ ניסן סלומינסקי

יו"ר וועדת חוקה

כנסת ישראל.

**הנדון:** מכתב מלווה תוצאות מסירת תעודת זהות ביומטרית בדואר רשום במסירה אישית  
לתקופת 25.01.2017 ועד 31.10.2017

בתאריך 7 לנובמבר 2016 התקיים דיון בוועדת חוקה של כנסת ישראל אשר בעקבותיו אישרה הוועדה את הבקשה לקיצור תוקף תעודת הזהות הכחולה היוצאת לפרק זמן של עד 90 ימים ממועד הגשת הבקשה לתעודת זהות ביומטרית. כמו כן אושר תהליך שינוי תהליך מסירת התעודה בלשכה למסירה באמצעות דואר ישראל. בפגישה זאת ביקש ראש וועדת חוקה מר ניסן סלומינסקי לקבל עד דצמבר 2017 דוח תוצאות המעידות על הצלחת הפרויקט בצד דואר ישראל והן בצד רשות האוכלוסין מיום עליית הפרויקט לאוויר. הדו"ח המצורף למכתב זה מתאר את תוצאות מסירת תעודת הזהות לתושבים בתהליך מסירה של דואר רשום במסירה אישית המלווה בקוד מסירה אישי אשר על התושב למסור לדוור. ללא מסירת קוד האישי, הדוור לא מוסר את תעודת הזהות. תקופת הדיווח משתרעת מ 25.01.2017 ועד 30.11.2017, 10 חודשים, לאחר שלושה חודשי התארגנות מחשובית לקליטת ואיסוף הנתונים הנדרשים לדוח זה.

הדוח מתאר בפרק 5 את תוצאות הדיווח של דואר ישראל ובפרק 6 את מסירת וקליטת תעודות הזהות בקרב התושבים והפעלתן במערכות המחשוב של רשות האוכלוסין וההגירה.

להלן תמצית תוצאות הדיווח של דואר ישראל כמתואר בפרק 5:

- א. בתקופת הדיווח דיוור דואר ישראל 388,111 תעודות זהות לתושבים
- ב. נמסרו לידי התושבים 353,185 תעודות שהן 91.00% מהכמות שדוורה.
- ג. הוחזרו ללשכות בשל אי דרישה מצד התושבים או בקשה למסירה בלשכה 17,687 תעודות שהן 4.56% מסך כמות שדוורה.
- ד. סך הכל אחוז הצלחה של דיוור תעודות זהות לידי התושבים או חזרה ללשכה עומד על 95.55%. שאר דברי הדואר היו בשלבי דיוור לתושבים בעת איסוף הנתונים לדוח זה.
- ה. במדד ימי דיוור לתושב (5, 10, 15 ימים), הצלחת מסירת תעודה תוך 5 ימים עומדת על 91.62% והצלחת המסירה תוך 10 ימים עומדת על 94.35%. אחוז מסירה זה יציב וקבוע לאורך כל חודשי הדיווח כאשר הנתונים נבדקו בפריסה חודשית עלפי תקפת הדיווח. ראה פרטים בהמשך הדוח.
- ו. בתקופה זאת אבדו בתהליך הדיוור 70 תעודות זהות שהן 0.018036% שהן 18.036 פרומיל האחוז.

מנתונים הרשומים לעיל ניתן להסיק כי דואר ישראל עומד בהצלחה בדיוור תעודות הזהות הביומטרית עלפי מדדי איכות השרות שנקבעו בחוזה ההתקשרות לאורך תקופת הדיווח.

להלן תמצית תוצאות מסירת תעודות לידי התושבים כמתואר בפרק 6:

- א. במהלך תקופת הדיווח הוגשו על ידי תושבי ישראל 405,626 בקשות לתעודות זהות ביומטריות.
- ב. כמות של 387,733 תעודות זהות ביומטריות נמסרו לדואר ישראל לדיוור. (דואר ישראל דיווח על 388,121 פריטים, (בסטייה של 388 בשל שוני במערכות הדיווח).
- ג. הגיעו לידי התושבים 340,611 תעודות שהן 84.0% תעודות הזהות הביומטריות מכלל הבקשות לתעודות שהונפקו.
- ד. כמות תעודות זהות אשר נמצאות בטיפול – חריגים עומד על 4.7% שהם 18,957 תעודות זהות. תעודות אלו הן תולדה של מצבי דיוור חריגים שונים שנוצרו בתהליכי הדיוור. (למשל תושבים לא אותרו, תעודות ננטשו בשלכות, תושב דיווח "0" – אי קבלה, או בטיפול מרכז מידע בשל ריבוי בקשות למספר טלפון בודד).
- תהליך הדיוור האישי לתושבים חסך את ביקורים של 387,733 תושבים (לא כולל תעודות שבצב טרום הנפקה) מלהגיע ללשכות רשות האוכלוסין וההגירה בתקופה של 10 חודשי של תקופת הדיווח.
- 84% מציבור התושבים אשר קבל את התעודה לידי, משתף פעולה עם תהליך הדיוור החדש, מגיב למסורני התקשורת של רשות האוכלוסין מקבל את התעודות לידי ומוסר את קוד המסירה האישי כפי שהתבקש.
- נתונים אלו מוכחים את הצלחת הפרויקט, את העמידה ביעדי הפרויקט שהוגדרו והצלחת ותהליך המסירה האישי של התעודות זהות בדיוור ישיר לידי התושבים.

---

אורן אריאב  
מנהל בכיר מערכות מידע (מנמ"ר)"(ר)  
רשות האוכלוסין וההגירה

---

מוטי נובברג  
מנהל פרויקט מזור  
רשות האוכלוסין וההגירה

### תוכן העניינים

### תוכן עניינים

6	מטרת המסמך	.1
6	רקע	.2
7	תהליך דואר רשום במסירה אישית	.3
8	תקופת זמני דיווח של מדידת התוצאות	4.
9	דואר ישראל – נתוני דיוור ומסירה של תעודות הזהות הביומטריות	.5
9	נתונים כמותיים של דיוור תעודות זהות	.5.1
10	נתוני דיוור עלפי קטגוריית מסירה- מצטבר לתקופת הדיווח	.5.1.1
10	כמות תעודות שנשלחה לתושבים	.5.1.1.1
10	סך תעודות שהוחזרו לשולח – ללשכה המנפיקה	.5.1.1.2
11	נתוני דיוור עלפי קטגוריית מסירה- פריסה חודשית	5.2.
14	מדידת זמני מסירת תעודות זהות הביומטריות מדד SLA	.5.3
15	עמידה במדדי האיכות החוזים של דואר ישראל ורשות האוכלוסין	.5.4
15	חריגות מזמן דיוור מכסימלי לדיוור ( דוחות גיול – גיל התעודה)	.5.5
17	אובדנים – תעודות זהות שאבדו בתהליך המסירה	5.6.
19	רשות האוכלוסין – נתוני ההנפקה, מסירה והפעלת תעודות הזהות הביומטריות	.6
19	נתוני מסירת והפעלה של מסירת תעודות לתושבים	.6.1
19	סטטוס מסירות תעודות זהות לתושבים	.6.1.1
21	סטטוס תעודות זהות בידי התושבים	.6.1.2
22	תעודת זהות במצב חריג - בעייתי	.6.1.3
23	גורל התעודה	.6.1.4
24	סיכום ומסקנות	.9
24	נספחים	10.
24	מקורות המידע	.10.1
25	טבלת סטטוסים – מדדים למסירת תעודת זהות לתושבים	.10.2
27	תרשים זרימה של מצבי דיוור אפשריים	.10.3

### 1. מטרת המסמך

בתאריך 7 לנובמבר 2016 התקיים דיון בוועדת חוקה של כנסת ישראל אשר בעקבותיו אישרה הוועדה את הבקשה לקיצור תוקף תעודת הזהות הכחולה היוצאת לפרק זמן של עד 90 ימים ממועד הגשת הבקשה לתעודת זהות ביומטרית. כמו כן אושר תהליך שינוי תהליך מסירת התעודה בלשכה למסירה באמצעות דואר ישראל. בפגישה זאת ביקש ראש וועדת חוקה מר ניסן סלומינסקי לקבל עד דצמבר 2017 דוח תוצאות המעידות על הצלחת הפרויקט בצד דואר ישראל והן בצד רשות האוכלוסין מיום עליית הפרויקט לאוויר.

מטרת המסמך להציג לחברי וועדת חוקה בכנסת את תוצאות הצלחת תהליך המסירה החדש של תעודת זהות לתושבים בשרות מסירה ישיר ואישי באמצעות דואר רשום.

קביעת הצלחת הפרויקט תקבע באופן חישובי / כמותי עלפי המדדים (סטטוסים) השונים שנקבעו במערכות המחשוב של דואר ישראל וברשות האוכלוסין. מדדים אלו יאפשרו לכמת את תוצאות מסירת תעודת זהות לתושבים, לכמת את שביעות רצונם מהתהליך ואופן קבלת התעודה על ידי התושבים, למדוד זמני מסירה ברשות האוכלוסין, למדוד את שתוף פעולה מצד התושבים לתהליך עצמו, למדוד את זמני דיוור בדואר ישראל, למדוד אובדן תעודות במהלך הדיוור ולזהות חריגות ובעיות דיוור שונות בתהליך הדיוור.

מדדים אלו יוכלו לשמש בהמשך הפרויקט כמנוף למדידה ושיפור פעילות השרות לתושבים בתהליך מסירת תעודת זהות במסירה אישית בנושאים הבאים:

1. בקרת איכות שרות הדיוור של דואר ישראל מול התושבים המקבלים את התעודה.
2. בקרת איכות השרות של רשות האוכלוסין מול התושבים.
3. מדידת תגובות התושבים לתקשורת מול רשות האוכלוסין.

### 2. רקע

תקופת הפיילוט של הנפקת תעודות זהות ביומטריות לתושבים החלה בחודש יוני 2013 והסתיימה בסוף חודש יוני 2017. החוק הגדיר כי לאחר הגשת הבקשה לתעודת הזהות הביומטרית, על התושב להגיע שנית ללשכה על מנת לקבלה. תהליך הקבלה האישי מחייב נוכחות אישית של מגיש הבקשה, ביצוע השוואת טביעת האצבעות שלו מול התעודה והפעלת התעודה באמצעות הקלדת סיסמאות האישיות.

במהלך תקופת הפיילוט הסתבר כי כמות נכבדה של התושבים לא הגיעו לאסוף את תעודת הזהות מהלשכה. בפועל הצטברו מעל 80,000 תעודות בלשכות אשר התושבים לא טרחו להגיע בפעם השנייה ללשכה. תעודות אלו מהוות עומס תפעולי רב על צוות הלשכות אשר כולל בין השאר, אחסון יומי של התעודות בכספת, מיון המעטפות, איתור מעטפת הקודים והתעודה עצמה בעת מסירה לתושב שכן הגיע, בין אלפי תעודות הממתינות למסירה.

מקרה בודד של אחסון לקוי של תעודה שלא במקום הסידורי או במקומה הנכון מגירה היעודית או תיוק לקוי של דף הסיסמאות של התעודה מכלה זמן רב של הפקיד וזמן התושב הממתין לקבלת תעודת זהות.

פרויקט מזור הוקם מתוך מטרה למנוע את מסירת התעודות זהות בלשכות ולהקל את עומס התורים באמצעות מסירת תעודת זהות הביומטרית ישירות לתושב באמצעות דואר רשום במסירה אישית באופן מאובטח תוך שמירה על סודיות ופרטיות התושב.

### 3. תהליך דואר רשום במסירה אישית

לצורך הבנת נתוני הדוח והמדדים אשר נאספו ומוצגים בדוח, יש להבין את תהליך המסירה ומצב התעודה בתהליכי המסירה השונים.

#### הסבר תמציתי לתהליך הדיוור:

אין שינוי בתהליך מעמד הגשת הבקשה של תעודת זהות. בסיום תהליך הבקשה, התושב מקבל דף המכיל הוראות תפעול לתעודה, את קוד המסירה האישי שלו וסיסמאות לשימוש בתעודת הזהות מול ממשל זמין ופורטלים ממשלתיים ( עתידי). קוד מסירה האישי גם נשלח במסרון ישירות לטלפון הנייד של התושב.

תעודות הזהות הביומטרית מיוצרות במפעל היצרן "פיתקית" בקיסריה. התעודות המוכנות נאספות על ידי דואר ישראל מהמפעל. דברי דואר אלו נקלטים בקופת בית המיון של הדואר כדואר רשום רגיל. רשות האוכלוסין מעבירה לדואר ישראל את פרטי הנמען הכוללים שם, כתובת, מספר טלפון נייד וקוד המסירה האישי.

הדואר מטפל בדבר דואר המכיל את תעודת זהות כדבר דואר רשום לכל דבר. במעמד המסירה של דואר רשום לתושב בביתו או בבית דואר המקומי, פקיד הדואר / הדואר חייב לבקש את קוד המסירה האישי מהתושב. ללא הקלדת קוד המסירה האישי במערכת הדואר, אין הדואר/ פקיד הדואר יכול לסיים את תהליך מסירת דבר הדואר הרשום. מערכת המחשוב איננה מאפשרת זאת.

רשות האוכלוסין מתקשרת עם התושב לאורך כל שלבי מסירת התעודה באמצעות מסרוני כתב / קול, מיידעת את התושב על מצבי הדיוור השונים של התעודה. עם קבלת אישור מסירת התעודה ממערכת המחשוב של דואר ישראל, מערכת המחשוב של רשות האוכלוסין מוודאת כי התעודה אכן ביד התושב באמצעות סדרת מסרונים ( קול וכתב). התושב מתבקש להגיב למסרונים ולאשר אישית כי התעודה אכן בידי. ( התושב שולח כתשובה למסרון את הספרה "1" (קבלתי) או את הספרה "0" ( לא קבלתי).

בקבלת אישור התושב שאכן התעודה בידי, רשות האוכלוסין מבצעת את הפעולות הנדרשות להפעלת תעודת הזהות ורישומה ברשומות רשות האוכלוסין ורשומות בממשל זמין. עדכון ממשל זמין על הפעלת תעודת הזהות הביומטרית נועד לאפשר שימוש בתעודה מול אתר ממשל זמין gov.il.

בקבלת תשובת התושב לאי קבלת תעודת הזהות, או על אובדנה, רשות האוכלוסין מפעילה תהליכים שונים לאיתור התעודה, ביטולה, הנפקה חוזרת לתושב ופעילות אישית מרכז המידע מול התושב למתן מענה למקרים חריגים.

תעודות אשר לא נמסרות לתושב כדבר דואר רשום, מוחזרות ללשכה המנפיקה ונקלטות בלשכה. הרשות מתקשרת עם התושב שוב להודיעו כי התעודה חזרה ללשכה וכי הוא מוזמן לאסוף את תעודת הזהות מהלשכה. תהליך המסירה בלשכה זהה לתהליך המסירה של הדואר מול התושב. התושב מוסר את קוד המסירה האישי ומקבל את התעודה. במקרים שלתושב אין כל קוד מסירה אישי או מסמך מזהה אחר, ניתן לבצע את המסירה בלשכה עלפי השוואת טביעת אצבעות התושב מול התעודה הממתינה בלשכה. בסיום תהליך מערכת אביב מפעילה את התעודה ומדווחת לממשל זמין על התעודה המופעלת.

תעודות זהות אשר ננטשות בלשכות על ידי התושב ואין ביכולת הרשות למסרן לתושב נשארות בלשכה עד להחלטה אחרת בנושא.

עדכון ממשל זמין על הפעלת תעודת הזהות הביומטרית נועד לאפשר שימוש בתעודה מול אתר ממשל זמין gov.il.

במערכת המחשוב הוגדרו מספר רב של מגדירי מצב ( סטטוסים) של תעודת הזהות המאפשרים מעקב, בקרה וניתוח תוצאות ומצבי הדיוור של תעודת הזהות בכל שלב ושלב של תהליך הדיוור. מדדים (סטטוסים) אלו מהווים כלי מדידה ודיווח להצגת תוצאות תהליך הדיוור בדוח זה.



## אגף מערכות מידע פרויקט מזור



לפרטים נוספים ראה תרשים אנימציה המתאר את כלל פעולות הדיוור של התעודה החל מהגשת הבקשה, את תהליכי הדיוור השונים ועד מסירתה לתושב. ראה נספח 10.3

#### 4. תקופת זמני דיווח של מדידת התוצאות.

- א. תקופת תפעול ראשונית ( עלפי הסכם ההתקשרות של דואר ישראל ורשות האוכלוסין) של שישה חודשים ראשונים של פעילות פרויקט מזור לבדיקת מערכות הדיווח, יעילות המדדים הנאספים והיכולת לנתח אותם וקבל מידע אמין ובר שימוש.
- ב. תקופת הדיווח לדוח זה הוגדרה מ מיום 25.01.2017 ועד יום 31.07.2017.

### 5. דואר ישראל – נתוני דיוור ומסירה של תעודות הזהות הביومترיות.

#### 5.1 נתונים כמותיים של דיוור תעודות זהות.

אחריות הדיוור של תעודות הזהות על ידי דואר ישראל מתחילה ברגע איסוף "שק הדואר" ( בפועל קופסאות קרטון אטומות וחתומות בצורה מאובטחת ) של התעודות מחברת פיתקית, המפעל המנפיק בקיסריה. אחריות הדיוור מסתיימת ברגע של מסירת תעודת הזהות לתושב לאחר קבלת ואימות קוד המסירה האישי של התושב.

דיוור תעודות הזהות בכל שלביו מבוצע באופן זהה לדיוור דבר דואר רשום על ידי דואר ישראל למעט תהליך המסירה. הדוור ימסור את תעודת הזהות לנמען, התושב שביקש את התעודה, רק לאחר שיציג ויאמת את זהותו מול הדוור וימסור לו את קוד המסירה האישי. הדוור מאמת את קוד המסירה שמתן לו התושב באמצעות המסופון שבידיו. רק לאחר אישור ואימות קוד המסירה, נמסר דבר הדואר לתושב.

לכן, מסירת דבר דואר לתושב בנוכחות ובקבלת קוד המסירה האישי מהתושב לדוור מהווה הוכחת מסירה בפועל של התעודה וניתן אף להסיק את תגובת הציבור לתהליך המסירה החדש של תעודות הזהות הביومترית לתושב. קליטת קוד המסירה האישי מידי התושב במסופון שבידי הדוור גורם למערכת המחשוב של דואר ישראל לעדכן את מערכת המחשוב של משרד הפנים. מכאן נגזרים הנתונים ומצבי הדיוור השונים המוצגים להלן:

להלן הנתונים כפי שהופקו מדוחות דואר ישראל " אתר לקוחות גדולים" לתקופה מתאריך תחילת הפרויקט מיום 25.01.2017 ועד לתאריך 31.01.2017.

סך הכל תעודות זהות אשר דוורו בדואר רשום במסיר האישית בתקופת הדיווח : **388,121 תעודות.**

מקור: אתר לקוחות גדולים, דואר ישראל, מתאריך 06 נובמבר 2017



פריסת נתוני כמות הדיוור של דואר ישראל בפריסה חודשית לתקופת הדיווח.

### 5.1.1 נתוני דיוור עלפי קטגוריית מסירה- מצטבר לתקופת הדיווח

#### 5.1.1.1 כמות תעודות שנשלחה לתושבים

במבט לנתונים אלו ניתן לראות כי **353,185** תעודות הזהות הביומטריות נמסרו לידי התושבים כשורה וכי התושבים הללו אשרו את קבלת התעודה באמצעות מסירת קוד המסירה האישי שלהם לדוור. על כן התעודה נרשמה ברשומות רשות האוכלוסין כפעילה ובממשל זמין.

הממוצע החודשי של מסירה לתושב של דואר ישראל עומד מעל ממוצע של **91.00%** הצלחה במסירה.

הערה: מספר התעודות שנמסרו לתושבים, התעודות שבדרכן לתושבים בחודש אוקטובר 2017 הנו חריג בשל תקופת החגים הארוכה שמנעה את דיוור התעודות.

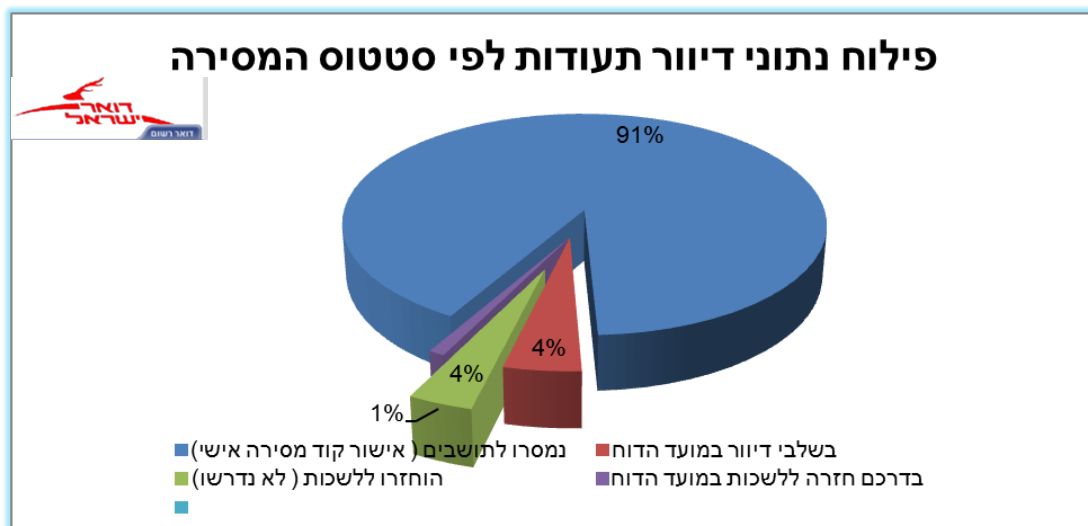
#### 5.1.1.2 סך תעודות שהוחזרו לשולח – ללשכה המנפיקה

הממוצע החודשי של כמות ההחזרה ללשכות של התעודות עומדת על כ% **4.56** בחודש.

נתונים אלו הנם סיכום של 14,051 תעודות הוחזרו לשולח, קרי ללשכות שבהן בוצעה הבקשה לתעודה ועוד 3,636 תעודות בדרכן ללשכות במועד כתיבת דוח זה. ( סך של 17,687 תעודות).

החזרת תעודות לשולח נגרמה בשל הסיבות הבאות:

- א. אין דרישה לדבר דואר רשום לאחר תקפת הדיוור של 14 ימים, לפי הגדרת חוק דואר רשום לדיוור דואר רשום בדואר ישראל.
- ב. התושב ביקש לקבל את התעודה בלשכה שבה ביצע את הבקשה.
- ג. אי יכולת לדוור את התעודה בשל כתובת שגויה או שינוי כתובת כלא ידוע.



המדד	כמות שנתית	כמות שנתית %
סך הכך תעודות שדוורו בדואר רשום	388,121	100.00%
נמסרו לתושבים ( אישור קוד מסירה אישי)	353,185	91.00%
בשלבי דיוור במועד הדוח	17,249	4.44%
הוחזרו ללשכות ( לא נדרשו)	14,051	3.62%
בדרכם חזרה ללשכות במועד הדוח	3,636	0.94%

#### 5.2. נתוני דיוור עלפי קטגוריית מסירה- פריסה חודשית

מניתוח בהיבט פריסת הנתונים החודשיים של קטגוריית סטטוס הדיוור של תעודת זהות ניתן לנתח ולהבין את איכות שרות הדיוור של דואר ישראל במבט חודשי. ולהבין את תגובת ציבור התושבים והסתגלותו לתהליך המסירה החדש של תעודת הזהות.

לאחר שלושה חודשים הראשונים לתחילת תהליך המסירה החדש, חודשים שבהם הוטמע התהליך בקרב פקידי רשות האוכלוסין והדוורים של דואר ישראל, כמות התעודות שנמסרו לתושבים ואושרו ואושרה מסירתם על ידי התושבים התייצבה ל 50,000 תעודות לחודש. כמות זאת מתארת **הצלחה חודשית ממוצעת של 91.62% לכל תקופת הדיווח של 10 חודשים כולל חודש אוקטובר**.

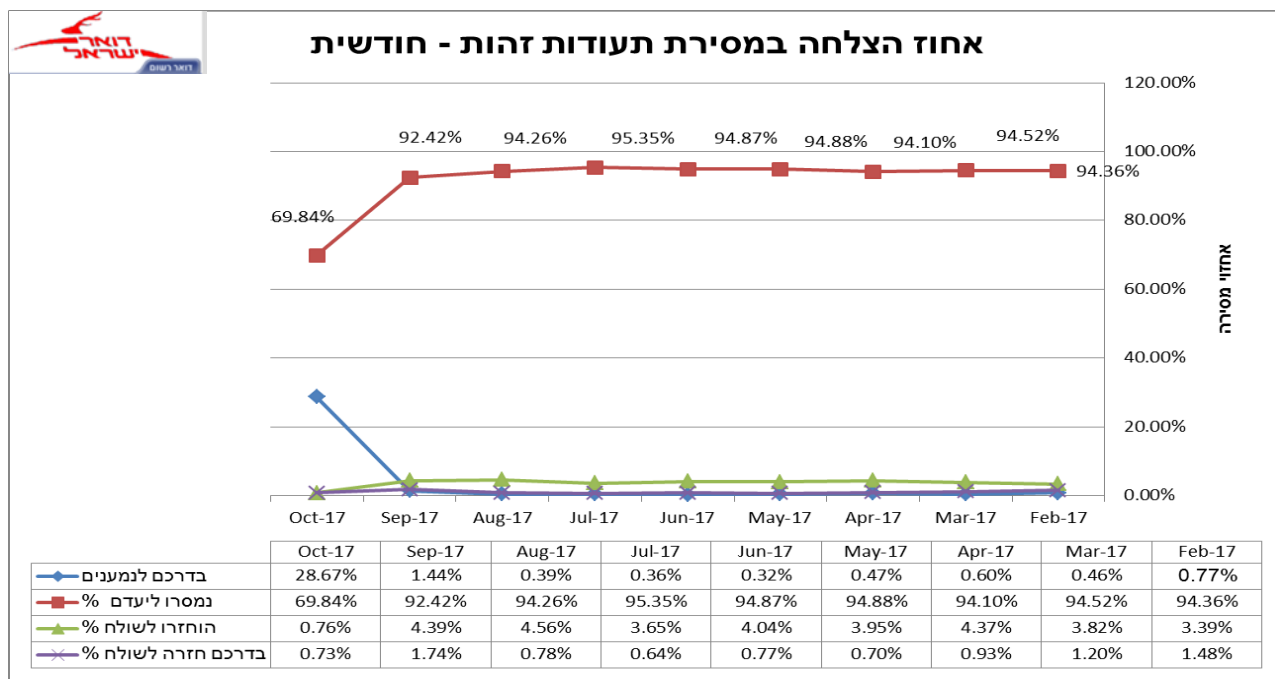
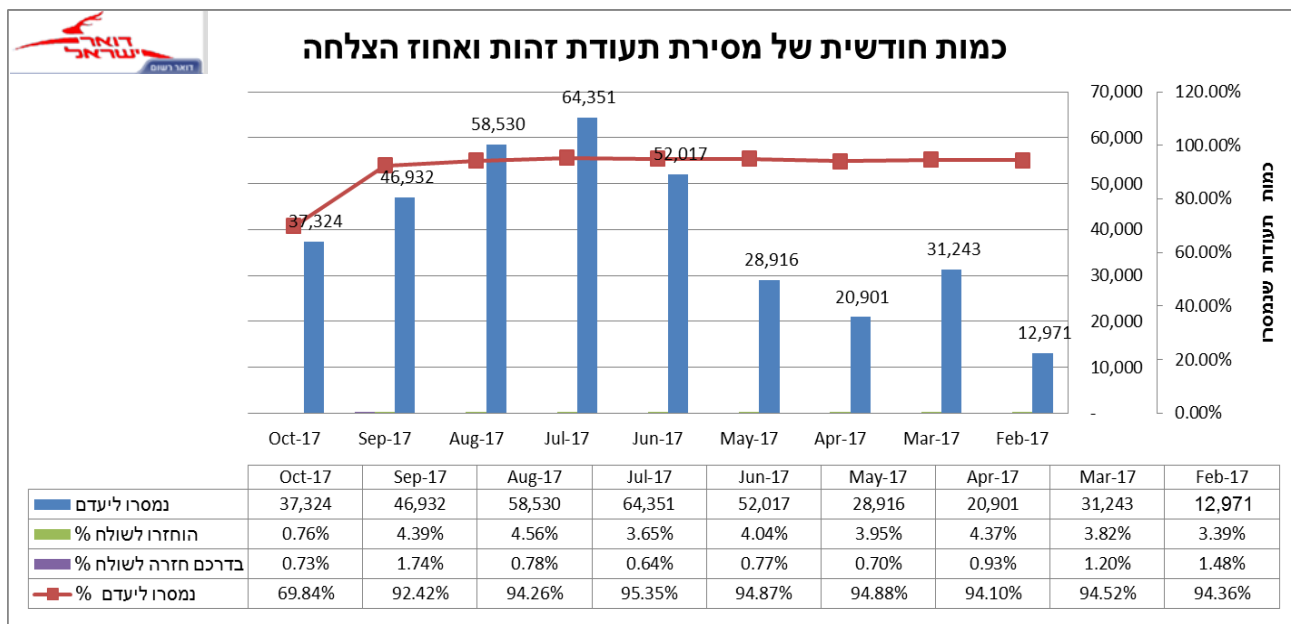
בחודש אוקטובר 2017 כמות התעודות אשר היו בסטטוס בדרכם לתושב עלתה ממאות בודדות של החודשים הקודמים לכמות של 15,232 בזאת של חגי ראש השנה. בשל כך אחוז המסירה של חודש אוקטובר צנח ל 69.8% הצלחה.

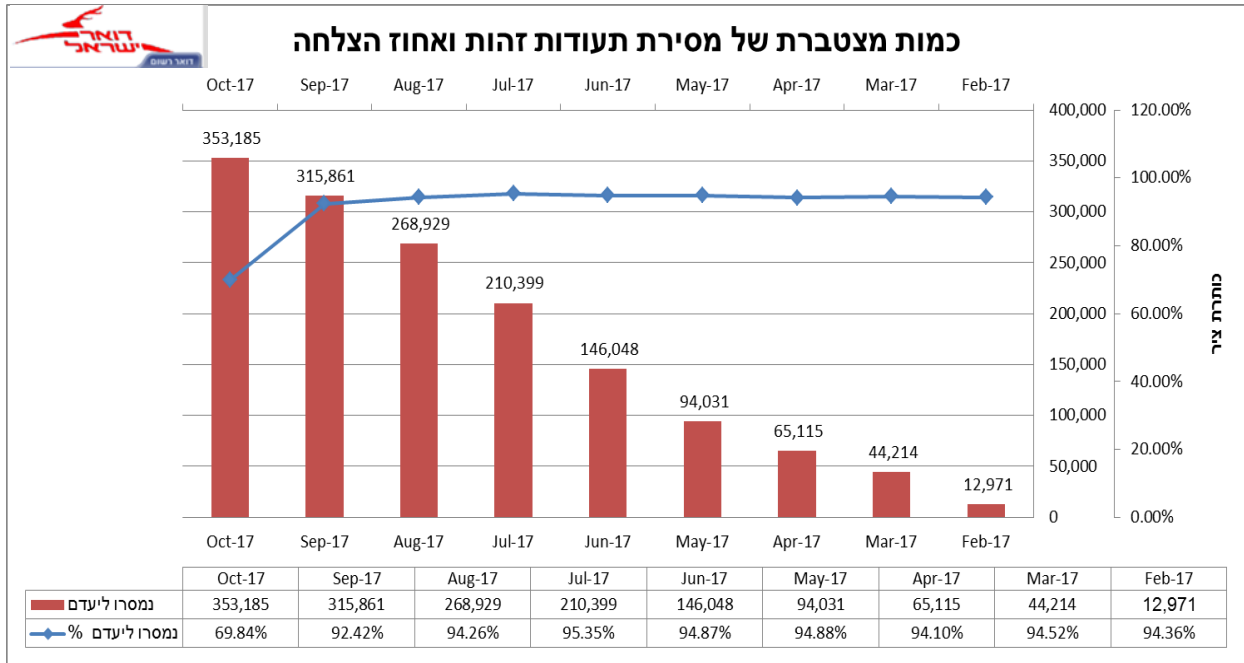
**למעט חודש אוקטובר 2017 עומד אחוז הצלחת הדיוור לתקופה של 8 חודשי הדיווח על 94.35% הצלחה.**

נתונים משקפים גם את תגובתו החיובית של ציבור התושבים ומידת ההטמעה של התהליך החדש בקרב התושבים. כמות זאת אף מתאימה לכמות הבקשות שהוגשו לתעודות הזהות ולכמות התעודות שהונפקו בפועל ונמסרו לדואר ישראל לדיוור.

הניתוח נוסף של אחוז מסירה בפריסה החודשית לתקופת הדיוור מראה כי **אחוזי הביצוע של דיוור תעודות הזהות בחלוקה לפי קטגוריית הדיוור, יציב לאורך לכל תקופת הדיוור, ללא כל קשר לכמות החודשית המדוורת של התעודות**, (למעט תקופת חגי תשרי באוקטובר 2017). הצלחה זאת נובעת בשל מעקב צמוד של רשות האוכלוסין לעמידה באחוז ביצוע הצלחה הנדרש לדיוור התעודות בהחלט בשל מאמצי הטמעת תהליך המסירה החדש על ידי הנהלת דואר ישראל בקרב הדוורים המחלקים את תעודות הזהות.

העלייה החדה בכמות התעודות שדוורו לתושבים בחודש יוני עד אוגוסט 2017 הנה כתוצאה מכניסת חוק התעודות הביומטריות לתוקף ותגובת הציבור שהסתער על הלשכות. עומס זה התמתן והכמות ירדה בשל מסע פרסום של הרשות אשר הסביר כי ניתן עדיין להשתמש בתעודות הזהות הכחולות אשר עדיין בתוקף. הירידה בנתוני חודש אוקטובר מובנת בשל תקופת חגי תשרי הארוכים בשעת 2017.





דיוור תעודות מתוך אתר דואר ישראל לתקופה 24.01.2017 ועד 31.10.2017										כמותי
סך הכל	Oct-17	Sep-17	Aug-17	Jul-17	Jun-17	May-17	Apr-17	Mar-17	Feb-17	
<b>17,249</b>	15,323	732	245	240	175	142	134	152	106	בדרכם לנמענים
<b>353,185</b>	37,324	46,932	58,530	64,351	52,017	28,916	20,901	31,243	12,971	נמסרו ליעדם
<b>14,051</b>	405	2,231	2,832	2,465	2,213	1,205	970	1,264	466	הוחזרו לשולח
<b>3,636</b>	390	885	487	431	423	214	206	396	204	בדרכם חזרה לשולח
<b>388,121</b>	53,442	50,780	62,094	67,487	54,828	30,477	22,211	33,055	13,747	סך הכל
ת מתוך אתר דואר ישראל לתקופה 24.01.2017 ועד 31.10.2017										אחוזים
סך הכל ממוצע לתקופה	Oct-17	Sep-17	Aug-17	Jul-17	Jun-17	May-17	Apr-17	Mar-17	Feb-17	
<b>3.72%</b>	28.67%	1.44%	0.39%	0.36%	0.32%	0.47%	0.60%	0.46%	0.77%	בדרכם לנמענים
<b>91.62%</b>	69.84%	92.42%	94.26%	95.35%	94.87%	94.88%	94.10%	94.52%	94.36%	נמסרו ליעדם
<b>3.66%</b>	0.76%	4.39%	4.56%	3.65%	4.04%	3.95%	4.37%	3.82%	3.39%	הוחזרו לשולח
<b>1.00%</b>	0.73%	1.74%	0.78%	0.64%	0.77%	0.70%	0.93%	1.20%	1.48%	בדרכם חזרה לשולח
<b>100.00%</b>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	סך הכל

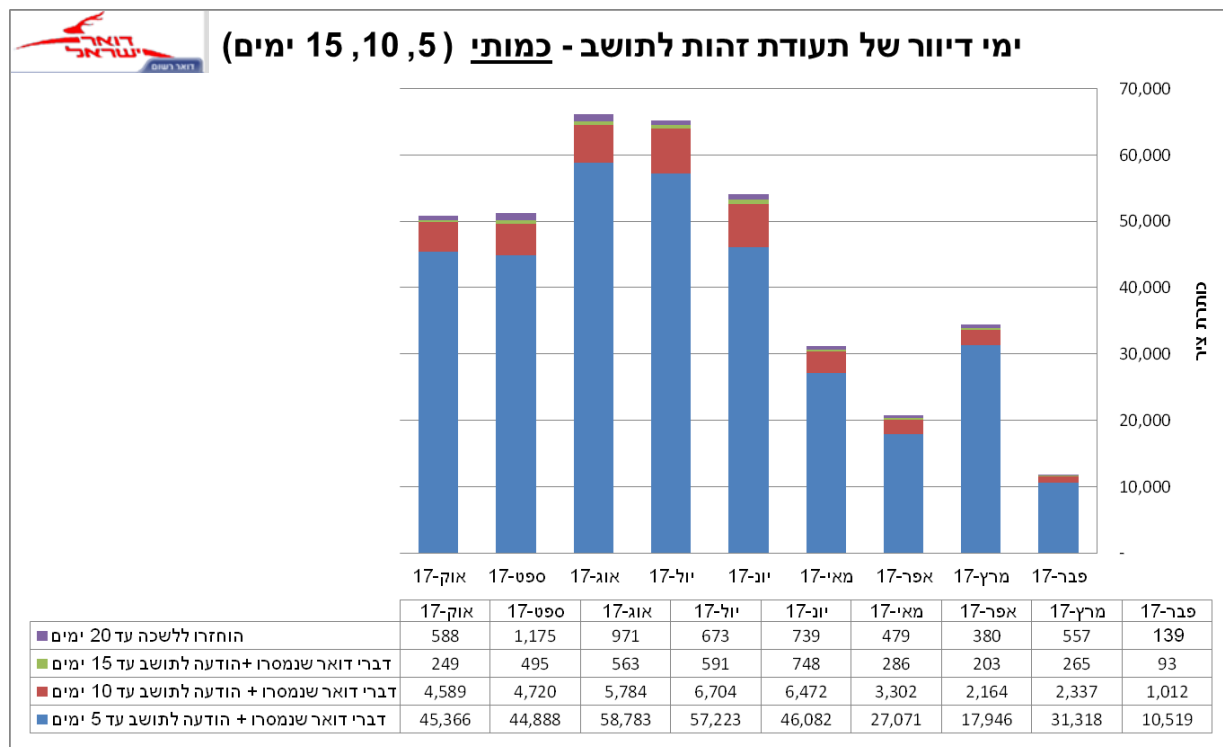
### 5.3. מדידת זמני מסירת תעודות זהות הביومترיות מדד SLA

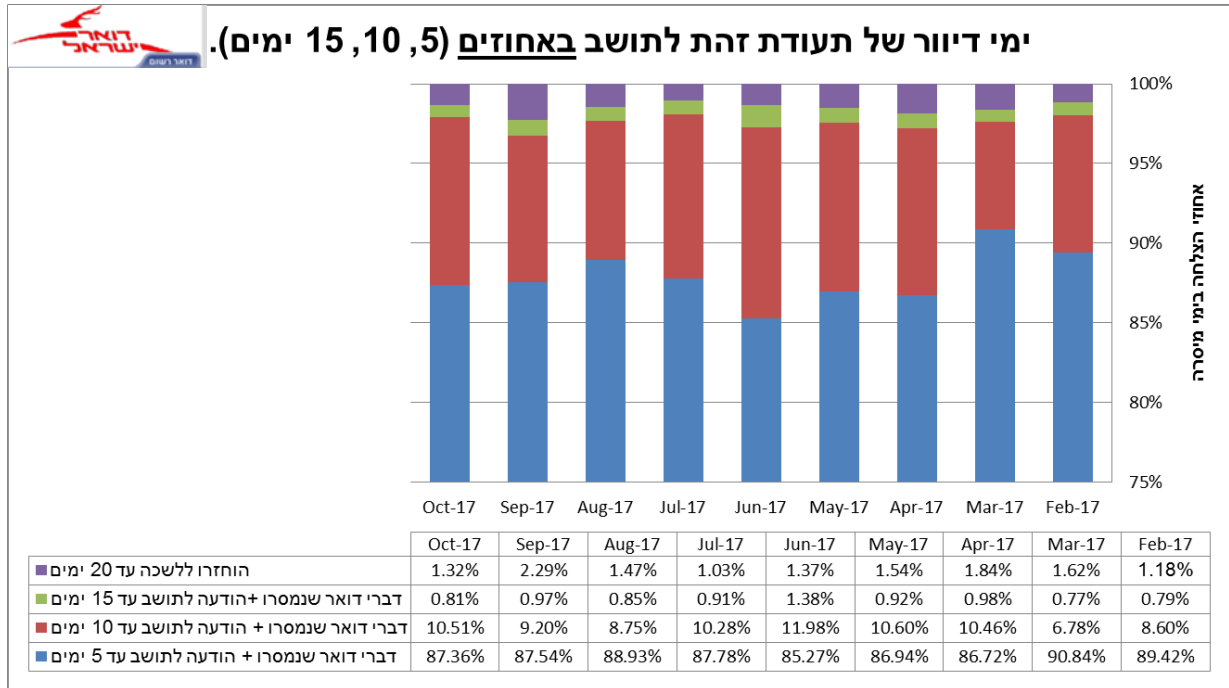
עלפי חוק דואר רשום דואר ישראל מחויב לבצע שלושה ניסיונות מסירה של דבר דואר רשום בפרק זמן של 5 ימים, 10 ימים, 15 ימים, לאחר מכן דבר הדואר נשלח חזרה לשולח בפרק זמן נוסף. סך כל תהליך מסירת דבר דואר רשום מוגדר לתקופה של עד 20 ימים.

מטרת מדד זה למדוד את כמות דברי הדואר תוך פרקי הזמן של 5, 10, 15 ימים ועד 20 ימי דיוור של תעודות הזהות. להלן תוצאות הדיוור כפי שסופקו ממערכת המידע של דואר ישראל לתקופת הדיווח.

בתאמה לנתונים שהוצגו לעיל, מיד לאחר תקופת התייצבות תהליך המסירה והטמעתו בקרב ציבור התושבים וציבור הדוורים בדואר ישראל, ניתן לראות להלן כי מעל 45,000 תעודות זהות נמסרות תוך 5 ימים ומעל 50,000 מהם תוך עשרה ימים. מספר בדיד של תעודות נמסר בניסיון המסירה השלישי או מוחזרות ללשכות לשל חוסר יכולת לדוורם לתושבים.

ניתוח הנתונים מבחינת אחוזי הצלחה בדיוור תעודות הזהות לתושבים 5 ימים הראשונים של הדיוור מראה כי מעל 86% מכלל התעודות נמסרות תוך 5 ימים וכי מעל 97% מכלל התעודות נמסרות תוך 10 ימי דיוור, כלומר תוך שני ניסיונות מסירה.





### 5.4 עמידה במדדי האיכות החוזים של דואר ישראל ורשות האוכלוסין

הטבלה להלן מציגה את ביצועי הדיור של דואר ישראל מול התחייבות דואר ישראל מול הדרישות לאיכות רמת השרות החוזיות. ניתן לראות כי בכל המצבים דואר ישראל עומד ברמת האיכות הנדרשות ויותר מזאת.

דיור תעודות מתוך אתר דואר ישראל לתקופה 24.01.2017 ועד 31.10.2017				עמידה ב SLA החוזי.
חודש	כמות לתקופה	סך הכול מצטבר	אחוז מסירה	אחוז חוזי SLA
דברי דואר שנמסרו + הודעה לתושב עד 5 ימים	340,516	340,516	87.73%	80%
דברי דואר שנמסרו + הודעה לתושב עד 10 ימים	38,114	378,630	97.55%	90%
דברי דואר שנמסרו + הודעה לתושב עד 15 ימים	3,675	382,305	98.50%	95%
הוחזרו ללשכה עד 20 ימים	5,816	388,121	100.00%	100%
כמות חודשית	388,121			

### 5.5 חריגות מזמן דיור מכסימלי לדיור (דוחות גילוי – גיל התעודה)

מדד נוסף בבדיקת איכות מסירת תעודות זהות לתושבים הנו מדידת חריגת זמן הדיור עבור אותן תעודות זהות אשר נמסרות לתושבים מעבר לתקופת דיור דואר רשום, תקופה כמוגדרת ל 20 ימים. במהלך שלושת חודשים הראשונים של פרויקט מזור, מסירת תעודות זהות ישירות לתושב התברר כי מספר מאות של תעודות זהות נמסרות לתושבים בחריגה מעבר לתקופה המוגדרת. קיימות מספר סיבות לכך:

- א. דיור לישושים קטנים, קיבוצים, מושבים ויישובי ספר מבוצעת על ידי שרות דואר נע אשר אינו ממחושב דיו. כתוצאה מכך נמסרות "חבילות של דואר רשום לקבלן דואר מקומי. תוצאת לוואי לכך הנה קבלת דברי דואר

רשום ללא קוד מסירה האישי. הדוור של דואר הנע, מעדכן את המערכת למסירת דברי דואר אלו ממערכת דינית למערכת המחשוב רק בהגיעו חזרה למשרדו בעיר הגדולה. כתוצאה מכך תקופת המסירה מתארכת עד ל 30 ויותר של ימי מסירה בטרם תעודכן המערכת של דואר ישראל, אשר במקביל תעדכן את מערכת רשות האוכלוסין.

- ב. אופי זה של מסירה בישובים קטנים מבוצע לרוב ללא קוד מסירה האישי, מכאן שמערכת הדואר משאירה את סטטוס התעודה כ "נמצא בדואר למסירה" ומערכת אביב תמתין לשווא לעדכון למסירת תעודת לתושב.
- ג. מסירה לקויה של דוורים בערים הגדולות של דבר דואר רשום ללא חתימת הנמען וקבלת קוד המסירה האישי הן במסירה אישית בכתובת בית הנמען או במקומו החלוקה ( בתי דואר או סוכנויות דואר), או הנחת דבר הדואר בתיבת הדואר ללא חתימת הנמען, הנחה מתחת לדלת וכדומה והלך לדרכו ללא קליטת קוד המסירה האישי,
- ד. כתוצאה מכך, מערכת הדיוור של דואר ישראל איננה "יודעת" כי דבר הדואר נמסר בכל מקרה לתושב. מכאן שבדיווח היומי של דואר ישראל למערכות רשות האוכלוסין התעודה נשארת במערכת אביב במצב של "נמסר לדואר".
- ה. מערכת אביב לא מגיבה ואיננה שולחת כל מסרון תקשורת לתושב. בכך התושב נמצא במצב שתעודת הזהות שבידו איננה רשומה כפעילה במערכות רשות האוכלוסין ובמערכות ממשל זמין. למעשה בידי התושב תעודה שאינה ברת תוקף, אינה רשומה כפעילה ברשות האוכלוסין ולא בממשל זמין לא תיהיה תקפה מול מוסדות ציבורים ופיננסים, כולל שימוש בבחירות וכדומה.

לאור האמור לעיל החלו להגיע לרשות האוכלוסין תלונות רבות על אי הגעת תעודת הזהות וכמות החלה להגיע למאות ועד ל 1800 מקרים . רשות האוכלוסין ודואר ישראל נרתמו למתן פתרון לבעיה.

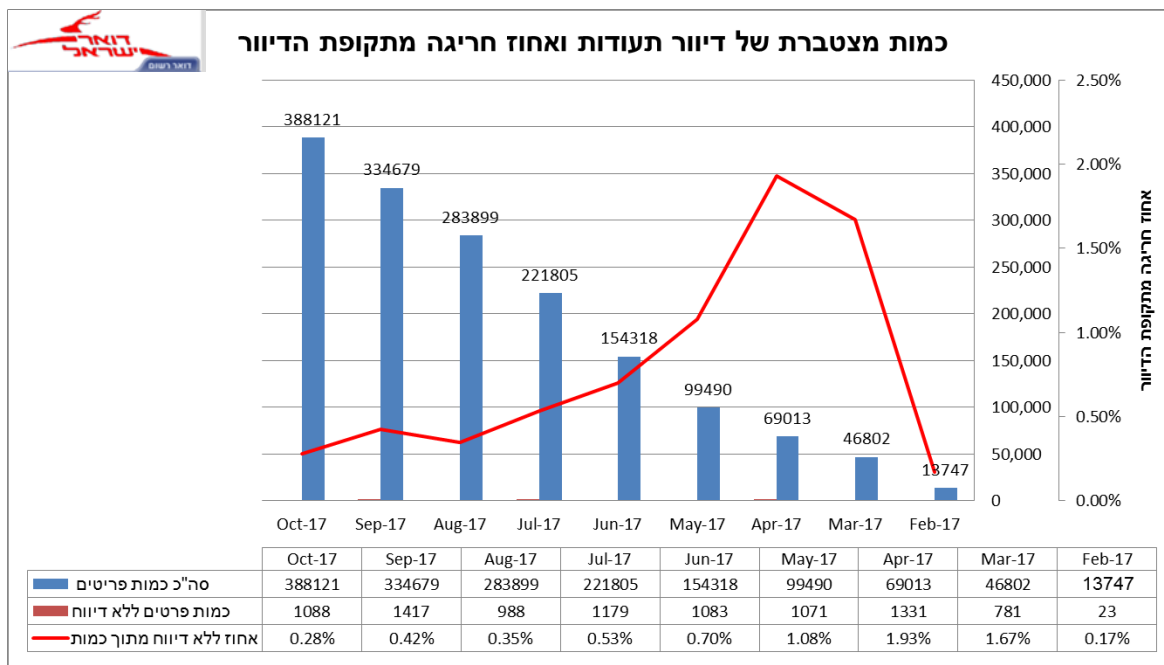
1. חודדו והוטמעו נהלי מסירת תעודת זהות שוב ושוב בכל רמות התפעוליות של דואר ישראל.
2. הוקמה מערכת בקרה ומעקב ברשות האוכלוסין למעקב שבועי אחר כמות התעודות שנותרות ללא סטטוס מסירה ( "סטטוס נעדרות").
- ח. הוקם מערך זיהוי תעודות "נעדרות" אלו שתקופת הדיוור שלהן חורגת מעל 30 ימים דיוור (20 ימים ועוד 10 ימים למקרי קיצון של דואר נע). מערך זה מזהה תעודות בעלות "גיל דיוור" גבוה ונשלח לתושב באופן ממוכן מסרוני קול / כתב המבקשות ממנו להפעיל את התעודה במידה והגיע לידי ( לשלוח את הספרה "1" = קבלתי כמענה, או את הספרה "0" – רך קבלתי במידה והתעודה בכל זאת לא בידי).
- ט. הוכנסו לשרות מעטפות דיוור חדשות עם הכיתוב באדום על פני התעודה על מנת למשוך את תשומת לב הדוור כי המעטפה מכילה תיעד ביומטרי וכי עליו לדרוש את קוד המסירה האישי של הנמען.

הנתונים המתוארים בטבלה ובגרף להלן מתארים את כמות המצטברת של מספר תעודות בעלות "גיל דיוור" גבוהה מול כמות מצטברת של תעודות אשר נמסרו לתושבים.

בחודש פברואר, מרץ ואפריל, החלו להצטבר תעודות בעלות "גיל דיוור" גבוה. לאור הפעילות אשר בוצעו כמתואר לעיל החלה כמות תעודות אלו לרדת.

יש לשים לב לעובדה כי למרות עלייה בכמות מצטברת של תעודות הנמסרות לתושבים, כמות התעודות בעלות "גיל דיוור" גבוה יורדת משמעותית ומתייצבת על כמות של 0.28% עד 0.53% אשר בפועל כ 1000 תעודות בחודש.

עצם העובדה כי מספר זה נשאר קבוע מציין כי פעולות המתוארות לעיל מטפלות באופן שוטף בתעודות בעייתיות אלו ומונעות את גידול הכמות המצטברת של תעודות " הנעדרות/ בעלות גיל דיוור גבוה".



### 5.6. אובדנים – תעודות זהות שאבדו בתהליך המסירה.

דבר דואר רשום מוגדר כאובדן רק על ידי מרכז מידע ושרות לקוחות הארצי של דואר ישראל. בעת דיווח אי מסירה של דבר דואר רשום. פעולת בדיקת אובדן או ניסיון למציאת דבר הדואר הרשום מתחילה במרכז שרות לתושב של דואר ישראל כתוצאה ממערכת הבקרה הפנימית של דואר ישראל, או מיזמת תושב הממתין לתעודה, או כחלק מנהל הבקרה המתואר בתהליך "גיל תעודת הזהות".

הגדרת דבר דואר כאובדן מוגדר על פי :

- נהלי העבודה של דואר ישראל המגדירים אובדן בתהליך הדיוור.
- בחלוף זמן המסירה המוגדר בהסכם השרות בין דואר ישראל ורשות האוכלוסין העומד על 45 ימי דיוור ( 30 ימי דיוור מכסימלי, ו 15 ימים לבדיקות וברורים לפני הצהרת אובדן).

בסיום תחקיר פנימי של דואר ישראל, במידה ולא נמצא דבר הדואר המכיל את תעודת הזהות הביומטרית, דואר ישראל מכריז על דבר דואר זה כאובדן. התושב הנמען מקבל מדואר ישראל מסמך רשמי המתעד אובדן זה. התושב שהגיש את הבקשה לתעודת הזהות מגיש את מסמך זה לפקיד רשות ההגירה והאוכלוסין. הפקיד ינפיק לתושב תעודה חדשה, ללא עלות אגרה. התעודה תיאסוף בלשכת רשות האוכלוסין או תשלח שנית בדואר רשום, עלפי בחירת התושב. בתהליך נפרד רשות האוכלוסין והדואר מנהלים את עלות הנפקה חוזרת של תעודת הזהות והטלת קנס אובדן תעודה, כמוגדר בחוזה בין הגופים.

אובדן דבר דואר יכול להתרחש לאורך כל שרשרת הדיוור של דבר הדואר, החל מקליטתו בקופת בית המיון ועד למסירתו האישית לתושב.

**בתוקפת הדיווח מתוך כמות של 388,121 אבדו 70 תעודות זהות תעודות אשר מהווה 185.036% פרומיל 0.018036%.**

הערה: בפועל דואר ישראל דיווח רשמית באמצעות תעודת אובדן דבר דואר על 7 תעודות שאבדו. בנוסף דואר ישראל דיווח כל 63 דברי דואר שמקומם לא אותר גם בחלוף תקופת בדיקות וסריקות אשר עלו מעל 45 ימים. הטבלה להלן מתארת בהיבט חודשי את כמות האובדים באחוז פרומיל מול כמות מדוור חודשית של תעודת זהות.

אובדן תעודות זהות בדיוור										אובדנים
דיוור תעודות מתוך אתר דואר ישראל לתקופה 24.01.2017 ועד 31.10.2017										
מטבר	Oct-17	Sep-17	Aug-17	Jul-17	Jun-17	May-17	Apr-17	Mar-17	Feb-17	
70	8	26	8	7	3	13	3	2	-	כמות אובדים
388,121	53,442	50,780	62,094	67,487	54,828	30,477	22,211	33,055	13,747	כמות דיוור חודשי
18.036%	14.969%	51.201%	12.884%	10.372%	5.472%	42.655%	13.507%	6.051%	0.000%	אובדנים בפרומיל האחוז

### 6. רשות האוכלוסין – נתוני ההנפקה, מסירה והפעלת תעודות הזהות הביومترיות.

במעמד דיוור התעודה לתושב התושב מוסר את קוד המסירה האישי שלו לדוור או לפקיד הדואר בבית החלוקה. מסירת קוד מסירה אישי זה לדוור מהווה תנאי בסיסי לקבלת התעודה ולהמשך תהליך המסירה במערכות המחשוב של רשות האוכלוסין.

לאחר מסירת תעודת זהות לתושב, מערכת המחשוב של דואר ישראל מעדכנת באמצעות ממשק מקוון את מערכת המחשוב של רשות האוכלוסין כי "התעודה נמסרה לתושב". ברגע זה מסתיימת אחריות דואר ישראל לתהליך הדיוור של התעודה ואחריות רשות האוכלוסין לכל הקשור לגורל התעודה מתחילה לפרטים נוספים ולהסבר התהליך ראה כמוסבר בסעיף 3 לעיל.

במערכת המחשוב ברשות האוכלוסין הוגדרו מספר רב של מגדירי מצב (סטטוסים) של תעודת הזהות המאפשרים מעקב, בקרה וניתוח תוצאות ומצבי הדיוור של תעודת הזהות בכל שלב ושלב של תהליך הדיוור. מדדים (סטטוסים) אלו מהווים כלי מדידה ודיווח להצגת תוצאות תהליך הדיוור בדוח זה.

לנוחות הקורא על מנת שניתן יהיה להבין את התוצאות המדווחות של גורלן תעודות הזהות שבידי התושבים יש להבין את מהות המדדים / סטטוסים שנקבעו. להלן הסבר קצר למדדים – סטטוסים המנטרים את מצב התעודה בכל שלב החל ממסירתה לתושב. לפרטים ראה נספח 10.2 .

### 6.1 נתוני מסירת והפעלה של מסירת תעודות לתושבים.

#### 6.1.1 סטטוס מסירות תעודות זהות לתושבים.

**הערה:** הנתונים המדווחים בפרק זה של הדוח נאספו ממערכות רשות האוכלוסין באמצעות דוחות אשר נערכו למטרה זאת. ייתכן ובמהלך הדיווח תיהיה סטייה קלה בין נתונים שדווחו ממערכת המחשוב של רשות האוכלוסין לאלו שדווחו ממערכת המחשוב של דואר ישראל, זאת בשל שוני בין המערכות, מועדי חיתוך נתונים וכדומה.

להלן נתונים הנתונים מייצגים כמות צבורה של בקשות לתעודות זהות שהגיש ציבור התושבים לרשות האוכלוסין ונתוני ההנפקה והמסירה של תעודות זהות ביומטריות בתקופת הדיווח החל מתאריך תחילת הפרויקט מיום 25.01.2017 ועד לתאריך 25.01.2017 ועד 30.10.2017 .

במהלך תקופת הדיווח הוגשו על ידי תושבי ישראל **405,626 בקשות** לתעודות זהות ביומטריות.

במועד הכנת דוח זה 17,8936 תעודות שהן 4% מהן היו עדיין בשלבים של אישורים ובדיקות במערכת רשות הביومترית ( מאגר הביומטרי). מכאן ניתן לראות כי :

**כמות של 387,733 תעודות זהות ביומטריות נמסרו לדואר ישראל לדיוור.**  
( דואר ישראל דיווח על 388,121 פריטים, (בסטייה של 388 פריטים כמוסבר בהערה למעלה).

במהלך דיוור תעודות הזהות נוצרו מצבים חריגים שונים בתהליך מסירת תעודות זהות שבהם לא אושרה קבלת התעודה על ידי התושבים. נושא זה ידון בהמשך.

**כמות תעודות זהות אשר נמצאות בטיפול – חריגים עומד על 4.7% שהם 18,957 תעודות זהות.** תעודות אלו הן תולדה של מצבי דיוור חריגים שונים שנוצרו בתהליכי הדיוור. (למשל תושבים לא אותרו, תעודות ננטשו בשלכות, תושב דיווח "0" – אי קבלה, או בטיפול מרכז מידע בשל ריבוי בקשות למספר טלפון בודד).

בתקופת הדיווח בדוח זה הגיעו לידי התושבים 340,611 תעודות שהן 84.0% תעודות הזהות הביומטריות מכלל הבקשות לתעודות שהונפקו.

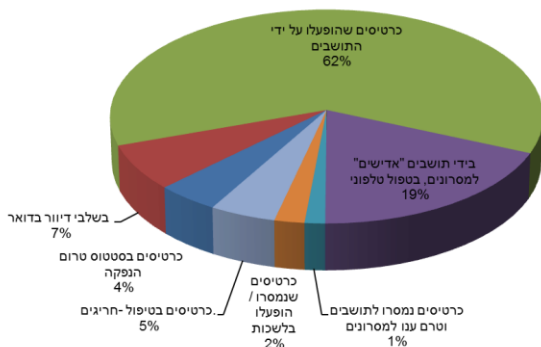
מנתונים אלו ניתן להסיק מסקנה חשובה נוספת. מטרתו העיקרית של פרויקט מזור הוגדרה למסור את התעודות הזהות הביומטריות במסירה אישית על מנת למנוע את הגעת ציבור התושבים בפעם השנייה ללשכה לאיסוף התעודה.

מנתונים אלו ניתן להסיק כי למעט אותן תעודות אשר טרם הונפקו ועדיין בסטטוס טרום הנפקה, הרי שתהליך הדיוור האישי לתושבים חסך את ביקורים של 387,733 ש תושבים מלהגיע ללשכות בתקופה של 10 חודשים של תקופת הדיווח.

מנתונים אלו ניתן לראות כי 76.1% מציבור התושבים אשר קבל את התעודה לידיו משתף פעולה עם תהליך הדיוור החדש, מגיב למסרוני התקשורת של רשות האוכלוסין מקבל את התעודות לידיו ומוסר את קוד המסירה האישי כפי שהתבקש. (קבוצת כרטיסים שהפעילו כרטיסים ואספו מהלשכות, עלפני סה"כ תעודות בידי התושבים.)

אחוזים	סה"כ	סטוס התעודות
4%	17,893	כרטיסים בסטטוס טרום הנפקה
7%	28,165	בשליבי דיוור בדואר
62%	250,634	כרטיסים שהופעלו על ידי התושבים
19%	75,535	בידי תושבים "אדישים" למסרונים, בטפול טלפוני
1%	5,841	כרטיסים נמסרו לתושבים וטרם ענו למסרונים
2%	8,601	כרטיסים שנמסרו / הופעלו בלשכות
84.0%	340,611	סך הכל כרטיסים בידי התושבים
4.7%	18,957	כרטיסים בטיפול-חריגים.
100%	405,626	סה"כ כמות בקשות שהוגשה

נתונים מצטברים לסטטוס תעודות זהות שהונפקו - אחוזים



נתונים מצטברים לסטטוס תעודות זהות שהונפקו - כמותית

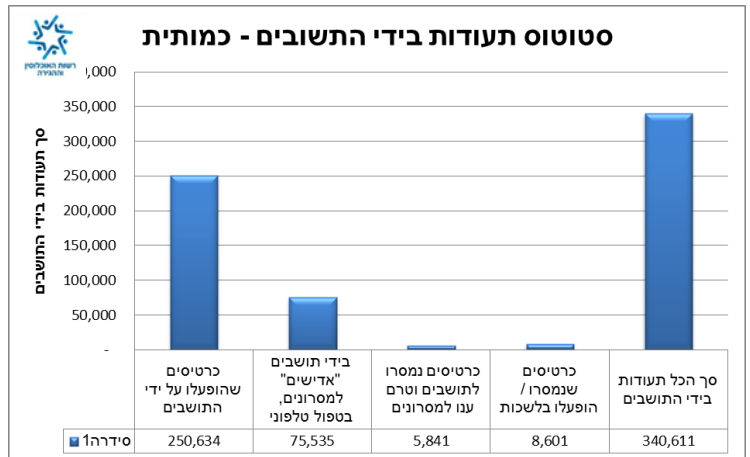
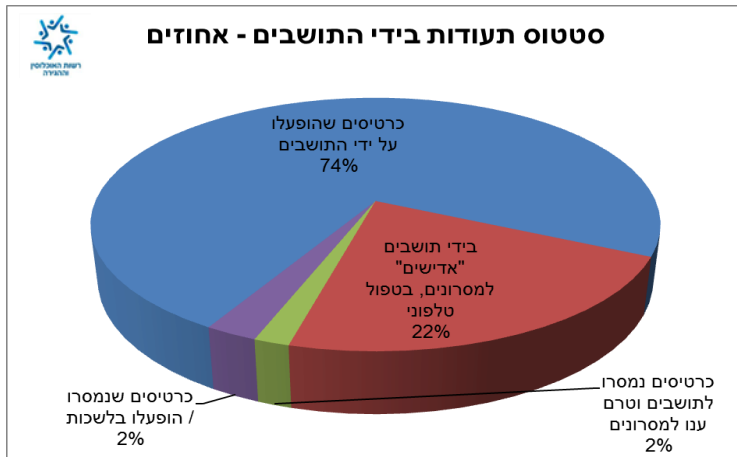


6.1.2. סטטוס תעודות זהות בידי התושבים.

מתוך כולל של 340,611 תעודות שאכן הגיעו לידי התושבים, בתקופת הדיווח, ניתן לאפיין ארבעה סטטוסים שונים של מצבי מסירה שונים.

- א. מתוך קבוצה זאת 250,634 תושבים שהם 74% אשרו שהתעודה שאכן הגיע לידיהם והפעילו אותה באמצעות מסרון ההפעלה, כלומר שלחו "1" והבקשה נסגרה במערכת רשות האוכלוסין.
  - ב. לקבוצה זאת ניתן אף להוסיף 5,841 תושבים שהם 2% שהתעודה נמסרה להם ודואר ישראל אישר מסירה להם ( מסרו קוד מסירה אישי) אולם מערכת אביב טרם שלחה להם את מסרונם ההפעלה.
  - ג. קבוצה זאת אף כוללת 8,601 תושבים שהם 3% מקבוצה זאת אשר אספו את התעודות מהלשכות לאחר שלא אספו אותם מהדואר או בקשו לאסוף מהדואר.
  - ד. מאידך קיימת קבוצה של "תושבים אדישים" אשר קבלו את התעודה לידיהם ( זאת מכיוון שמסרו את קוד המסירה האישי שלהם לדואר והדואר אישר כי התעודה אכן נמסרה לתושב). קבוצה זאת כוללת 75,535 תושבים שהם 22% מכלל התושבים שהתעודה אכן הגיע לידיהם. תושבים אלו לא הגיבו כלל לשלושת מסרונם תפעול שנשלחו אליהם, או לא הגיבו כלל לשלושת מסרונם איסוף התיעוד מהלשכות. קבוצה זאת מאופיינת בתעודות הזהות הביומטרית שבידיהם אשר לא נכנסו לתוקף במערכת רשות האוכלוסין ולא נרשמה במערכת ממשל זמין. במבט לייעדי הפרויקט ומניעת הגעת תושבים ללשכות, קבוצה זאת מחזיקה בידה תעודות זהות ביומטרית ללא שהגיעו ללשכה ולכן נספרת במדדי הפרויקט.
- מאידך התעודה הכחולה היוצאת אשר בידי תושבים אלו אשר תוקפה הוגבל לתקופה של עד 90 ימים ייתכן כי פג תוקפה של תעודה זאת או יפוג בתקופה קצרה ביותר. בכך תושבים אלו ישארו ללא תעודות זהות ברת תוקף.
- רשות האוכלוסין וההגירה מפעילה מערך נוסף של דוחות בקרה וניהול ומערך מסרונים יעודי נוסף אשר מטרתו ליצור קשר נוסף עם תושבים אדישים אלו קשר נוסף על מנת שיפעילו את התעודה או יאספו אותה מהלשכה.

סטטוס תעודות בידי התושבים	סה"כ	אחוזים
כרטיסים שהופעלו על ידי התושבים	250,634	74%
בידי תושבים "אדישים" למסרונם, בטפול טלפוני	75,535	22%
כרטיסים נמסרו לתושבים וטרם ענו למסרונם	5,841	2%
כרטיסים שנמסרו / הופעלו בלשכות	8,601	3%
<b>סך הכל תעודות בידי התושבים</b>	<b>340,611</b>	<b>100%</b>



### 6.1.3. תעודת זהות במצב חריג - בעייתית.

במהלך דיור תעודות הזהות ובמהלך מסירת תעודות הזהות לתושבים נוצרים מצבים אשר אינם מאפשרים את מסירת תעודת הזהות לתושבים. מקרים אלו מוגדרים **כתעודות זהות במצבים חריגים או בעייתיים** ונדרשות פעולות פרטניות למתן פתרונות עבורן. מקרים אלו כוללים את המצבים הבאים:

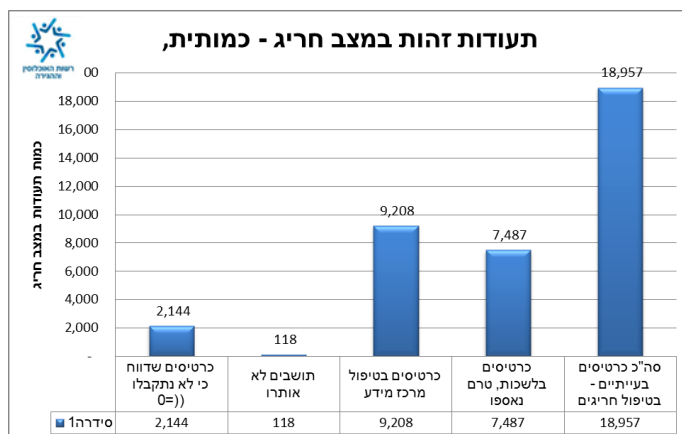
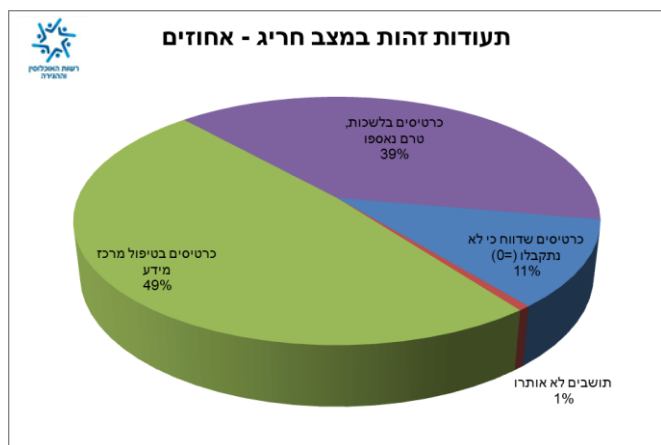
- א. **התושב דיווח כי התעודה לא בידי, שלח תשובה "0" למסרון התפעול.**  
מצב חריג זה נוצר כאשר דואר ישראל מדווח כי התושב או בא כוחו (שהזדהה בפני הדוור בהתאם לחוק הדואר) מסר לדוור במעמד המסירה את קוד המסירה האישי שלו ובכך הושלם תהליך הדיור בדואר רשום במסירה אישית כנדרש. אולם, התושב כתגובה למסרון התפעול שנשלח אליו השיב כי התעודה איננה בידי. ייתכן והתעודה לא נמסרה לו על ידי בא כוחו שאסף את התעודה, ייתכן כי התושב איבד את התעודה ולא מדווח אמת וכדומה.
- ב. **התושב לא אותר.**  
תעודת הזהות שלא נאספה על ידי דואר ישראל הוחזרה ללשכה כדבר דואר שכתובת הדיור איננה נכונה. מאמצי מרכז מידע ליצור קשר עם התושב נכשלו אף הם והקשר עם התושב נותק.
- ג. **תעודות זהות שטרם נאספו בלשכות**  
תעודות זהות אשר הגיעו ללשכות בשל חוסר אפשרות דיור לתושב בשל כתובת שגויה או אי אסוף על ידי התושב או תעודות שהגיעו ישירות ללשכה לבקשת התושבים שלא נאספו למרות מאמצי התקשורת ושליחת מסרונים לתושבים. תעודות אלו למעשה הופקרו בלשכות על ידי התושבים ומוצו כל המשאבים והמאמצים לאתר את התושבים ולהביאם לאסוף את התעודות מהלשכות נכשל.
- ד. **תעודות זהות בטיפול מרכז מידע.**  
מרכז מידע מרכז מטפל באותם מקרים מיוחדים אשר לא ניתן למסור או להפעיל את תעודות הזהות כנדרש בתהליך המסירה האישי.
  - a. **ריבוי בקשות למספר טלפון אחד.**  
דוגמא לכך הנה משפחה אשר מגישה מספר בקשות לתעודת זהות אולם מוסרת מספר טלפון אחד

לכל הבקשות. בכך לא ניתן לשלוח מסרון אישי לבעל התעודה או לקבל ממנו תשובה פרטינית לאיזה תעודה הוא משיב במסרון ההפעלה.

### b. בוצעו שלושה ניסיונות תקשורת טלפונית.

מצב זה מגדיר את אותן תעודות זהות אשר מרכז מידע ביצע שלושה ניסיונות טלפונים ליצור קשר עם התשוב שהגיש את הבקשה לתעודת זהות. בידי רשות האוכלוסין פרטי התקשורת של האדם ( טלפון נייד / או טלפון ביתי) אולם התושב לא אותר. בכך נותר גורל התעודה ללא החלטה.

אחוזים	סה"כ	כרטיסים בטיפול - חריגים.
11%	2,144	כרטיסים שדווח כי לא נתקבלו (0=)
1%	118	תושבים לא אותרו
49%	9,208	כרטיסים בטיפול מרכז מידע
39%	7,487	כרטיסים בלשכות, טרם נאספו
<b>100%</b>	<b>18,957</b>	<b>סה"כ כרטיסים בעייתיים - בטיפול חריגים</b>



### 6.1.4 גורל התעודה

לאחר שמוצו כל מאמצי רשות האוכלוסין ליצור קשר עם התושבים באמצעות שליחת סדרת מסרונים לתושבים לבוא ולאסוף את התעודה, או ליצור קשר ישיר עמם שישבו ויגיעו ללשכות או מאמצי מוקדני מרכז המידע אשר ניסו לאתר את התושב בביתו בטלפון קווי או טלפון הנייד או לבקשם ושליחת סדרת מסרונים נוספים לאשר שהתעודה אכן בידיהם, רשות האוכלוסין מגדירה תעודות אלו "במצב "השהייה" במקרים הבאים:

1. תושבים האדישים אשר לא מגיבים כלל לבקשה לאשר שהתעודה בידיהם ומן הסתם תוקף תעודת הזהות הכחולה הזמנית פג תוקפה אף הוא, התעודה מוגדרת בסטטוס "תעודה מושהת" ברשומות רשות האוכלוסין כאשר למעשה התושב ללא תעודות ברת תוקף

2. תעודות נטושות בלשכות יוגדרו אף הן במצב "תעודה מושהת" ברשומות רשות האוכלוסין. למעשה התושבנותר ללא תעודות ברת תוקף.

3. שימוש בתעודות אלו מול גורם ממשלתי כזה או אחר יכשל בשל היותה רשומה ברשות האוכלוסין כתעודה בהשהיה".

בסיום תהליך הגדרת התעודה כמושהת רשות האוכלוסין מיידעת את התושב באמצעות מסרון יעודי ואחרון בסדרת המסרונים לתושב כי תעודתו הוגדרה כי אין בידיו כל תעודות זהות בעלת תוקף וכי עליו להגיע בדחיפות ללשכת רשות האוכלוסין וההגירה להסדרתה עלפי חוק.

### 9. סיכום ומסקנות

ראה סיכום התוצאות במכתב מלווה בתחילת המסמך.

### 10. נספחים

#### 10.1. מקורות המידע

##### דואר ישראל

א. מערכת אינטרנט למעקב אחר דברי דואר, אתר אינטרנט דואר ישראל.  
<https://www.israelpost.co.il/itemtrace.nsf/mainsearch?OpenForm>

ב. מערת אינטרנט דואר ישראל ללקוחות גדולים.  
<http://post2c.postil.com/partnerssite/Frameslogin.htm>

ג. מערכת דוחות מערכת מידע דואר ישראל דוחות מערכתיים לפי דרישה.

##### רשות האוכלוסין וההגירה

א. מערכת דוחות מערכת מידע רשות האוכלוסין וההגירה.

סמל	תאור הסטטוס	קבוצה	הסבר
20	ממתין למעבר למאגר הביומטרי	לפני הנפקה	קבוצת מדדים הבודקים (מנטרים) את גורל בקשת התושב לתעודת זהות החל מרגע הבקשה ועד למסירתה להדפסה והנפקה במפעל היצרן בקיסריה
30	ממתין לתשובת מאגר ביומטרי	לפני הנפקה	
40	מושהה מאגר	לפני הנפקה	
41	נדחה מאגר	לפני הנפקה	
42	מושהה מאגר-רשות	לפני הנפקה	
50	מאושר מאגר	לפני הנפקה	
53	בקשה נסגרה	לשימוש עתידי	
60	עבר להנפקה	לפני הנפקה	
61	חזר מהנפקה-בקשה תקולה	לפני הנפקה	
62	בקשה בוטלה באתר הדפסה	לפני הנפקה	
81	כרטיס נשלח בדואר	כרטיס בדואר	התעודה הועברה לדואר ישראל לדייור.
83	נשלח מסרון איסוף 1	כרטיס בלשכה-ממתין לתושב	התעודה הגיעה ללשכה לפי בקשת התושב או הוחזרה ללשכה בשל אי דרישה בדואר רשום. מערכת אביב שולחת שלושה מסרונים לתושב המבקשים ממנו להגיע ללשכה לאסוף את התעודה,
84	נשלח מסרון איסוף 2	כרטיס בלשכה-ממתין לתושב	
85	נשלח מסרון איסוף 3	כרטיס בלשכה-ממתין לתושב	
86	טיפול טלפוני	מרכז מידע - לא אסף תעודה בלשכה	התושב לא מגיב למסרוני האיסוף של התעודה מהלשכה (83-85) ולא מגיב למסרוני התפעול שנשלחו אליו (94-96).
88	כרטיס נמסר בדואר לתושב	כרטיס בידי תושב - טרם נשלחו מסרוני הפעלה	התעודה בידי התושב, טרם נשלחו מהמערכת מסרוני הפעלה (96-94)
89	כרטיס מוחזר ללשכה מהדואר	דיווח דואר כרטיס בדרך ללשכה	דבר דואר רשום לא נדרש בכתובת התושב ו"מוחזר לשולח", ללשכה המנפיקה
90	ממתין למסירה בלשכה ((הוחזר מהדואר	כרטיס בלשכה-ממתין לתושב - פקיד קלט תעודה בלשכה	התעודה שהוחזרה ללשכה התקבלה מדואר ישראל ונקלטה בלשכה להמתנה לתושב

תעודה בהמתנה לאחר שנשלח מסרון איסוף הראשון, מסרון איסוף השני והשלישי	כרטיס בלשכה-ממתין לתושב	ממתין למסירה בלשכה 1 (הוחזר מהדואר)-מסרון	91
	כרטיס בלשכה-ממתין לתושב	ממתין למסירה בלשכה 2 (הוחזר מהדואר)-מסרון	92
	כרטיס בלשכה-ממתין לתושב	ממתין למסירה בלשכה 3 (הוחזר מהדואר)-מסרון	93
דואר ישראל דיווח מסירת התעודה לתושב לאחר שקבל ממנו את קוד המסירה האישי, נשלחים שלושה מסרונים להפעלת התעודה, כל שלושה ימים.	כרטיס בידי תושב	נשלח מסרון הפעלה 1	94
	כרטיס בידי תושב	נשלח מסרון הפעלה 2	95
	כרטיס בידי תושב	נשלח מסרון הפעלה 3	96
התושב מאשר כי התעודה הגיעה לידי, שלח "1" תשובה למסרון	הפעלה ע"י תושב	כרטיס הופעל ע"י התושב	97
התושב מדווח כי התעודה לא הגיעה לידי, למרות דיווח הדואר שהתעודה נמסרה, כולל קוד מסירה אישי שמסר לדור.	מרכז מידע - תושב דיווח '0' במסרון חוזר	טיפול טלפוני-דיווח אי מסירה	98
מדד זמני המודד שהדור מסר את התעודה לבלשכה, אולם התעודה טרם נקלטה בלשכה. מדד זמני.	דור דיווח כרטיס נמסר לבלשכה בדיוור ישיר	כרטיס התקבל בלשכה	100
תעודות שהתושב לא אסף מהלשכה לאחר שלשה נסיונות מסרונים והתעודה ממתנה בלשכה, לא הפעיל את התעודה לאחר שלושה מסרונים תפעול,	מרכז מידע	טיפול טלפוני-בוצע נסיון 1	101
	מרכז מידע	טיפול טלפוני-בוצע נסיון 2	102
	מרכז מידע	טיפול טלפוני-בוצע נסיון 3	103
	מרכז מידע	לא אותר טלפונית	104
משפחה הגישה מספר בקשות לתעודות זהות אולם מסרה מספר טלפון אחד, לכן אין אפשרות לשלוח מסרונים הפעלה או איסוף. הטיפול מבוצע ידנית במרכז מידע.	מרכז מידע	טיפול טלפוני-ריבוי בקשות לטלפון אחד	106
התעודה נקלטה בלשכה כתעודה החוזרת מהדואר או לבקשת התושב למסירה מהלשכה.	כרטיס בלשכה-דיוור ישיר - פקיד קלט תעודה בלשכה שנשלחה בדיוור ישיר	ממתין למסירה	120
התושב אסף את התעודה בלשכה והתעודה הופעלה בלשכה, או הגיע עם תעודה שנמסר בדואר ולא הצליח לבצע הפעלה באמצעות המסרון (שליחת "1").	הפעלה בלשכה - בוצעה אקטיבציה לכרטיס בלשכה	כרטיס הופעל בלשכה	130

