



דוח מבקר המדינה

שירותים מקוונים לציבור: ההזדהות הלאומית והאזור האישי הממשלתי - דוח מיוחד

▪ סיוון התשפ"ו ▪ מאי 2026 ▪

שירותים מקוונים לציבור: ההזדהות הלאומית והאזור האישי הממשלתי - דוח מיוחד

תקציר

רקע

מערכת ההזדהות הלאומית והאזור האישי הממשלתי הם נדבך מרכזי באסטרטגיה הדיגיטלית של ממשלת ישראל, ומטרתם לאפשר גישה טכנולוגית, מאובטחת, אחודה, רציפה ונגישה לשירותים ממשלתיים מקוונים עבור אזרחים ועסקים (גישה המותנית בזיהוי פרטני של מקבל השירות). מערכת ההזדהות מאפשרת למשתמש גישה גם לאזור האישי הממשלתי שנועד לאפשר לאזרחים ולעסקים להתעדכן במידע אישי שקיים במשרדי הממשלה; לבצע פעולות בעצמם; לקבל התראות ותזכורות על פעולות לביצוע, טפסים להגשה או רישיונות לחידוש; ולהתעדכן בסטטוס הפעולות שבוצעו מול משרדי הממשלה.

במהלך השנים 2014 עד 2025 התקבלו בממשלה כמה החלטות בעניין קידום השירותים הדיגיטליים לציבור. מכלול החלטות אלה יצר מדיניות ממשלתית רציפה, אשר נועדה לבסס את מערכת ההזדהות בכלל ואת האזור האישי בפרט כמרכיבים מרכזיים במתן שירותים מקוונים לאזרחים ולעסקים. מערכת ההזדהות הלאומית והאזור האישי עלו לאוויר בשנת 2019.

נתוני מפתח

4.6 מיליון	רק 16%	מאות	23% בלבד
אזרחים היו רשומים למערכת ההזדהות הלאומית בסוף שנת 2024	מהשירותים הממשלתיים שמופו עד כה מחוברים למערכת ההזדהות הלאומית	טפסים ממשלתיים המיועדים לשימוש הציבור לקבלת שירותים אינם מקוונים, והם מוצעים להדפסה ולמילוי ידני בלבד	מהטפסים הממשלתיים המקוונים המזוהים (רק כ-400 מתוך כ-1,800) מנוהלים במערכת ההזדהות הלאומית
רק 233 מתוך אלפי	רק 1	רק 6%	3.2 מיליון
שירותים המוצעים לציבור על ידי הממשלה הונגשו באזור האישי והעסקי הממשלתי	רק בית חולים ממשלתי כללי אחד מתוך 11 מחובר למערכת ההזדהות	מהרשויות המקומיות (15 מתוך 258) ניצלו את אפשרות החיבור למערכת ההזדהות הלאומית	רישיונות רכב הופקו בשנת 2024 באמצעות האזור האישי הממשלתי

פעולות הביקורת



בחודשים ינואר עד יולי 2025 בדק משרד מבקר המדינה את יישום המדיניות הממשלתית בדבר הענקת שירותים ציבוריים מקוונים לתושבי המדינה. בביקורת זו נבחן היישום של החלטות הממשלה בנוגע למערכת ההזדהות הלאומית ובנוגע לאזור האישי הממשלתי. הביקורת התמקדה בתהליכי ההזדהות ובהיקף היישומים והשירותים המוצעים לאזרחים ולעסקים וכלולים במערכת ההזדהות ובאזור האישי וכן בחוויית המשתמש בעת תהליכי ההרשמה וההזדהות במערכת ההזדהות ובשימוש באזור האישי. בביקורת נבדקו פעילות מערך הדיגיטל ליישום החלטות הממשלה ושיתוף הפעולה של משרדי ממשלה וגופים נוספים כדי לאפשר לציבור להתחבר למערכת ההזדהות ולקבל שירותים באזור האישי. בדיקות השלמה נעשו ביחידה להזדהות וליישומים ביומטריים במערך הסייבר הלאומי, ברשות המיסים בישראל, במוסד לביטוח לאומי ובשירות התעסוקה.

תמונת המצב העולה מן הביקורת

מערכת ההזדהות הלאומית



חיבור משרדי הממשלה ויחידות הסמך למערכת ההזדהות הלאומית



- יותר מעשור לאחר ההחלטה על הקמת מערכת ההזדהות והחלטות נוספות שקיבלה הממשלה בהמשך, וחרף ההנחיה של היחידה להזדהות וליישומים ביומטריים בדבר חיבור משרדי הממשלה ויחידות הסמך למערכת ההזדהות הלאומית, נמצאו פערים ניכרים בהתחברות שלהם למערכת - 8 משרדי ממשלה מתוך 31 (26%) אינם מחוברים למערכת ההזדהות, ובהם משרד החוץ ומשרד הביטחון המנהל מערכות הזדהות עצמאיות למתן שירותים לאזרחים. מבין 23 המשרדים המחוברים למערכת ההזדהות הלאומית, שלושה משרדים - משרד הבינוי והשיכון, משרד החקלאות ומשרד החדשנות המדע והטכנולוגיה - מאפשרים לקבל באמצעותה רק חלק מהשירותים שהם מספקים, ואילו שירותים אחרים מוצעים לציבור באמצעות מערכת הזדהות עצמאית, כדוגמת מערכת לטובת פרויקט הגרלות דירה בהנחה במשרד הבינוי והשיכון, מערכת יעלה לתהליכי שירות מקוונים בתחום הרישוי והפיקוח במשרד החקלאות ומערכת קדמת המדע במשרד החדשנות המדע והטכנולוגיה.
- רק 11 יחידות סמך ממשלתיות (30%) מתוך כ-36 היחידות מחוברות למערכת ההזדהות הלאומית. נמצא כי המוסד לביטוח לאומי ושירות התעסוקה, הפועלים כתאגידים סטטוטוריים, ורשות המיסים, שהיא יחידת סמך - אינם מחוברים למערכת ההזדהות הלאומית ומנהלים מערכות הזדהות עצמאיות, אף ששלושתם נותנים שירות משמעותי לציבור ואף שנדרשו על פי החלטות הממשלה להתחבר למערכת. כן נמצא כי רק בית החולים רמב"ם, אחד מ-11 בתי החולים הממשלתיים הכלליים, שהם יחידות סמך של משרד הבריאות, מחובר למערכת ההזדהות הלאומית.
- ישנם משרדים ויחידות ממשלתיות שלא התחברו למערכת ההזדהות הלאומית והם מנהלים מערכות הזדהות עצמאיות. הניהול והתחזוקה של מערכת הזדהות עצמאית לצד מערכת ההזדהות הלאומית מביאים לחוסר יעילות, לחשיפה לליקויי אבטחת מידע ולהערמת קשיים על האזרחים והעסקים החפצים לקבל שירותים מגופים אלו.

התחברות מצומצמת של רשויות מקומיות למערכת ההזדהות הלאומית לשם מתן שירות לתושב - הגם

שהחלטת הממשלה לא חייבה את הרשויות המקומיות להתחבר למערכת, היא הניעה את המהלכים לחיבור השלטון המקומי למערכת ההזדהות הלאומית. התברר כי כחמש שנים לאחר שהתקבלה ההחלטה רק כ-6% מהרשויות המקומיות (15 מתוך 258) התחברו למערכת כחלופה להזדהות באתר הרשות המקומית. היעדר חיבור של רשויות מקומיות למערכת ההזדהות הלאומית, פוגע בשירות לאזרח שכן הוא מונע את האפשרות להזדהות אחודה לשם קבלת כלל השירותים הממשלתיים והמוניציפליים ומאלץ את האזרחים להתנהל בנפרד מול כל גוף. נוסף על כך, השימוש במערכת הזדהות מקומית, מלבד עלות ניהולה והחזקתה, עלול להחליש את אבטחתו והגנתו של המידע האישי של האזרח ואף לחשוף אותו למתקפות סייבר, לשימוש לא מורשה ולאפשרות של דלף מידע.

דיווח של משרדים ויחידות סמך ליחידה להזדהות וליישומים ביומטריים - יש משרדים ויחידות סמך בעלי

מערכת הזדהות עצמאית שאינם מדווחים ליחידה על אופן ביצוע זיהוי ביישומים שהם מפעילים עבור הציבור, ובהם רשות המיסים, משרד הביטחון ורשות החברות הממשלתיות. בהיעדר דיווח כנדרש על פי החלטת הממשלה, היחידה להזדהות מוגבלת ביכולתה להנחות ולבקר את המשרדים ויחידות הסמך ולוודא כי השירותים שהם מספקים עומדים ברמת הסמך להבטחת הזהות בהרשמה ובאימות הנדרשת על פי מדיניות ההזדהות הלאומית הבטוחה לשמירה על הפרטיות, אבטחת המידע והגנה מפני התחזות או גניבת זהות.

מיפוי היישומים והשירותים שניתן לחבר למערכת ההזדהות הלאומית - למערך הדיגיטל אין יכולת

להעריך את פוטנציאל החיבור של מערכת ההזדהות הלאומית לכלל השירותים הדיגיטליים בממשלה ובגופים ציבוריים נוספים מאחר שהוא עדיין לא השלים את מיפוי השירותים הללו. מערך הדיגיטל מיפה עד למועד הביקורת כ-4,000 שירותים שהממשלה נותנת לציבור, כך שניתן להעריך ש-650 השירותים שמוצעים לציבור במסגרת מערכת ההזדהות הלאומית הם כ-16% מהשירותים שמופיע עד למועד זה. מלבד השירותים שכבר מופיע, יש עוד מאות או אלפי שירותים שטרם מופיעו ותוקפו (פעולת התיקוף כוללת בין היתר תיעוד האסמכתאות הנדרשות והגופים המעורבים), ובהם שירותים מקוונים לאזרחים ולעסקים הניתנים על ידי גופים סטטוטוריים, רשויות מקומיות, בתי חולים ממשלתיים וגופים ציבוריים נוספים. היעדר תמונה ברורה של היישומים והשירותים הדיגיטליים שנותנים גופי הממשלה והגופים הציבוריים פוגע במימוש הפוטנציאל והיכולות של מערכת ההזדהות הלאומית. כמו כן בהיעדר מיפוי אין ליחידה להזדהות אפשרות להבטיח שכלל היישומים המזוהים עומדים בדרישות המדיניות הלאומית להזדהות בטוחה. בנוסף הדבר פוגע ביכולת לממש כראוי את מדיניות "פעם אחת", המבוססת על מתן שירותים לאזרח תוך זיהוי האחד בכלל המערכות הממשלתיות.

היקף השימוש בטפסים מקוונים מזוהים - פחות מ-25% (כ-400 בלבד) מהטפסים שמנהלים משרדי

הממשלה באמצעות מערך הדיגיטל הם טפסים מקוונים מזוהים, שמייתרים את הצורך בהזנת נתונים אישיים על ידי האזרח. מערך הדיגיטל לא קבע מדיניות בנוגע לטפסים המקוונים בכלל ולטפסים המזוהים בפרט כדי לקדם באופן פעיל את מימוש הרציונל שנקבע בהחלטת הממשלה לשימוש בתשתיות ממשל זמין ובטפסים מקוונים מזוהים לצורך מימוש מדיניות "פעם אחת".

טפסים למילוי ידני - קיימים שירותים רבים לציבור שניתן לצרוך רק באופן לא מקוון באמצעות טפסים

להדפסה ולמילוי ידני בלבד, ובהם השירותים הקונסולריים של משרד החוץ - 16 מתוך 18 טפסים (89%); בתי הדין הרבניים - 31 מתוך 39 טפסים (79%); ורשות האוכלוסין וההגירה - 71 מתוך 140 טפסים (51%). המצב הקיים מקשה על הציבור ודורש ריבוי פעולות ידניות לשם צריכת השירותים, אינו מאפשר לעמוד בהחלטות הממשלה הנוגעות לצמצום הנטל הבירוקרטי על אזרח ולייעל את השירות הניתן לו ואף משקף חוסר יעילות שכן הוא מחייב טיפול ידני בטפסים אלו בגופים נותני השירותים.

האזור האישי הממשלתי



הנגשה מצומצמת של שירותים באזור האישי הממשלתי - בחלוף כחמש שנים מקבלת החלטת הממשלה על האצת פיתוח האזור האישי הממשלתי באופן שיאפשר לציבור לבצע את כלל הפעולות הנדרשות מול משרדי ממשלה וגופים ציבוריים באמצעותו, רק 34 מתוך יותר מ-67 משרדי ממשלה ויחידות סמך הציעו שירותים במסגרת האזור האישי והעסקי, ואף זאת באופן חלקי - 233 שירותים מתוך אלפי שירותים פוטנציאליים. כמו כן, מאות רשויות מקומיות ועשרות גופים ציבוריים נוספים המציעים שירותים מקוונים לאזרחים ולעסקים בתחומי חיים רבים ומגוונים, ובהם חינוך, תעסוקה, בריאות, נכויות ומוגבלויות, שירותים לשוהים בחוץ לארץ והגנת הצרכן, אינם מנגישים אותם באזור האישי הממשלתי. לפיכך האזור האישי אינו מממש את ייעודו כתשתית מרכזית דיגיטלית לקשר עם האזרח ולביצוע פעולות על ידו למול הממשלה והגופים הציבוריים.



גופים ציבוריים המפעילים אזור אישי עצמאי הנפרד מהאזור האישי הממשלתי - מאות שירותים מוצעים לאזרחים ולעסקים באזורים אישיים עצמאיים של גופים ציבוריים שונים שאינם מחוברים לאזור האישי הממשלתי, ובהם משרד הביטחון, משרד החקלאות, משרד הבינוי והשיכון, שירות התעסוקה, צה"ל, הרשויות המקומיות, רשות המיסים, המוסד לביטוח לאומי ומשרד החינוך. קבלת השירותים מהאזורים האישיים הללו שלא באמצעות האזור האישי הממשלתי מחייבת תהליכי הזדהות נוספים לשם כניסה לכל אתר בנפרד, ואינה מאפשרת שמירה על אחידות המעניקה חוויה אחידה ומוכרת למשתמש עם שירות שלם ואחיד; מענה מלא בכתובת אחת; שירות פשוט, נוח וברור, ללא בזבז זמן ומשאבים.



הנגשת שירותים בקשר לאירועים מרכזיים בחיי האדם (אירועי חיים) - יותר מארבע שנים אחרי המועד שנקבע למימוש החלטת הממשלה שמטרתה להקל על האזרח בביצוע פעולות מול גופים ממשלתיים ובייחוד בעת אירועי חיים משמעותיים (כגון לידה, מעבר דירה ומעבר בין עבודות), 42% מהשירותים הניתנים בעת אירועים אלו (18 מתוך 43), שנקבע בהחלטת הממשלה כי יועלו לאזור האישי, עדיין אינם פועלים בו. עקב כך, האזרח עדיין נדרש לבצע את רוב הפעולות הבירוקרטיות הנוגעות לאירועי חיים באמצעות ניווט עצמאי ונפרד באתרים השונים של נותני השירותים. לדוגמה, בעת מעבר בין עבודות שלושה גופים שונים מטפלים בתהליכי חיפוש עבודה, באבחון תעסוקתי, בבקשות להחזר מס ולהבטחת הכנסה ובתיאום מס.



היקף השירותים הניתן באזור העסקי באתר הממשלתי - בסוף שנת 2024 הוצעו באזור העסקי רק 46 מתוך מאות השירותים שנותנת הממשלה לעסקים; מדובר בשירותים שנותנים עשרה גופים בלבד מתוך כ-67 משרדי הממשלה ויחידות הסמך ועשרות הגופים הציבוריים הנותנים שירותים לעסקים. גופים מרובי שירותים לעסקים, ובהם רשות המיסים, המוסד לביטוח לאומי, משרד הבריאות, משרד האנרגיה והמשרד להגנת הסביבה, מציעים, אם בכלל, שירותים מעטים בלבד באזור העסקי. היקף השירותים הדל המוצע באזור העסקי אינו נותן מענה של ממש לצורך בשירותים דיגיטליים מתקדמים לעסקים המרוכזים במקום אחד ומשקף אי יישום של החלטת הממשלה בנושא.



חויית המשתמש בתהליך ההזדהות ובאזור האישי הממשלתי



חויית המשתמש במערכת ההזדהות ובאזור האישי - תהליך ההרשמה הקיים ומאגרי האימות הקיימים אינם מאפשרים לאזרחים שאין להם כרטיס אשראי ודרכון בתוקף להירשם באופן קל ונוח למערכת. כמו כן, בתהליך ההזדהות המשתמש מועבר ככלל למנגנון שלילת היותו בוט באמצעות תהליך זיהוי אלמנטים מתוך תמונה שחוזר על עצמו שוב ושוב פעמים רבות. תהליך מייגע זה פוגע בחויית המשתמש; הוא עלול להפחית את הנכונות להשתמש באתר ולהגדיל את שיעורי הנטישה של תהליך ההזדהות בכלל ושל השימוש באזור האישי בפרט. יצוין כי גם מסקר שביצע מערך הדיגיטל בשנת 2024 בקרב משתמשי האזור האישי, עלה כי 65% מהם חוו קשיים בתהליך ההזדהות והכניסה לאזור האישי.





התמצאות באזור האישי ובתוכן המצוי בו - המסך הראשי שמוצג לאזרח לאחר התחברותו לאזור האישי ואשר אמור להיות שער כניסה לשימוש יעיל באזור זה אינו מממש תכלית זו: המסך הראשי אינו מציג למשתמש מידע משמעותי, כדוגמת לוח מחוונים (דשבורד) ובו נתונים על אודותיו; השירות המוצע במסך זה מצומצם בהתחשב באלפי השירותים שהממשלה מציעה לאזרחיה; הוא אינו מבליט את השירותים המרכזיים הנדרשים לאזרח בתחומי החיים השונים; הוא אינו כולל קטלוג של השירותים המקוונים המוצעים באתר - הן ישירות והן כקישור לאתרים אחרים; ותוכנו מוצג בעברית ובערבית בלבד, ואינו מונגש לדוברי שפות אחרות כגון רוסית או אנגלית.



פעילות מערך הדיגיטל - תצוין לחיוב פעילות מערך הדיגיטל לקידום הטרנספורמציה הדיגיטלית במגזר הציבורי, ובכלל זה הקמת התשתיות הרלוונטיות, פעילות למיפוי השירותים, הקמת תשתיות המאפשרות הן הוספה של טפסים מקוונים מזוהים והן הוספת שירותים לאזור האישי באופן עצמאי על ידי המשרדים וקידום תהליך הדיגיטציה ברשויות המקומיות.

בתקופת הביקורת ובעקבותיה יישם מערך הדיגיטל כמה שינויים בתהליכי ההזדהות המשפיעים לטובה על חוויית המשתמש; בין היתר הוא יישם בתהליך ההזדהות מנגנון חדש לשלילת הזדהות של בוטים, המבוסס על רכיב חדש שפועל בצורה שונה ומשפר את חוויית המשתמש.

עיקרי המלצות הביקורת



על משרדי הממשלה ויחידות הסמך - לרבות בתי החולים הממשלתיים - להתחבר למערכת ההזדהות הלאומית ולהציע לציבור באמצעותה את שירותיהם המזוהים. בכלל זה, על משרד החוץ, משרד הבינוי והשיכון, משרד החקלאות ומשרד הביטחון להשלים את חיבור כלל השירותים המזוהים שהם מציעים לציבור למערכת ההזדהות הלאומית ולאפשר לכלל המשתמשים לקבל את כל השירותים המזוהים באמצעות מערכת הזדהות אחת. כמו כן, על רשות המיסים, המוסד לביטוח לאומי ושירות התעסוקה בשיתוף מערך הדיגיטל לבצע את ההתאמות הנדרשות והסרת חסמים טכנולוגיים אם קיימים לצורך חיבורם למערכת ההזדהות הלאומית בהקדם.



על היחידה להזדהות למפות את כלל משרדי הממשלה ויחידות הסמך הנתונים לסמכותה בהתאם להחלטת הממשלה ולוודא כי גופים אלו ידווחו לה על כלל השירותים המזוהים הניתנים על ידם ועל אופן ביצוע הזהוי בהם. על היחידה להזדהות לקבוע מנגנוני הנחיה ובקרה יזומים כגון דגימות כדי להבטיח שהשירותים המזוהים הניתנים על ידי גופים אלו אכן עומדים ברמת הסמך להזדהות הנדרשת על פי המדיניות, בהתאם להחלטה 2960.



לאור היתרונות שבשימוש במערכת ההזדהות הלאומית, ובהם החיסכון בצורך בניהול ובתחזוקה של מערכת הזדהות עצמאית, הסתמכות על התשתית הממשלתית המאובטחת ושיפור השירות הציבורי לאזרחים ולעסקים, מומלץ כי מערך הדיגיטל בשיתוף היחידה להזדהות, לאחר שישקלו ויבחנו את הנושא, יפעלו לאסדרה מתאימה כך שגופים ציבוריים המספקים שירותים הדורשים הזדהות יחויבו להתחבר למערכת ההזדהות הלאומית. מומלץ כי הגופים הסטטוטוריים וכן הרשויות המקומיות שטרם התחברו למערכת ההזדהות הלאומית, בשיתוף מערך הדיגיטל ומשרד הפנים, יקדמו את תהליכי החיבור למערכת ההזדהות כדי לשפר את השירות לאזרח, תוך חיסכון בעלויות של הפעלת מערכות מקבילות, וכדי שכלל הגופים הציבוריים יפעלו על בסיס פרוטוקול הזדהות ממלכתי אחיד ומאובטח.

מומלץ שמערך הדיגיטל יקבע מדיניות בעניין הטפסים המקוונים ויכין תוכנית מערכתית לקידום ההמרה של טפסים לא מקוונים ושל טפסים מקוונים לא מזוהים לטפסים מקוונים מזוהים. בהמשך לכך, מומלץ שהמערך יקדם מול משרדי הממשלה הרלוונטיים את מימוש התוכנית כך שהיקף הטפסים המקוונים המזוהים יגדל באופן ניכר. עוד מומלץ כי מערך הדיגיטל, בשיתוף הגופים הציבוריים הרלוונטיים, יוסיף לאזור האישי הממשלתי את המידע בנוגע לסטטוס הטיפול בבקשות שהוגשו באמצעות טפסים אלו.

על משרדי הממשלה ויחידות הסמך, ובפרט על בתי הדין הרבניים, משרד החוץ ורשות האוכלוסין, להמשיך ולקדם בסיוע מערך הדיגיטל את הנגשת הטפסים הרלוונטיים באתריהם גם כטפסים מקוונים ומזוהים.

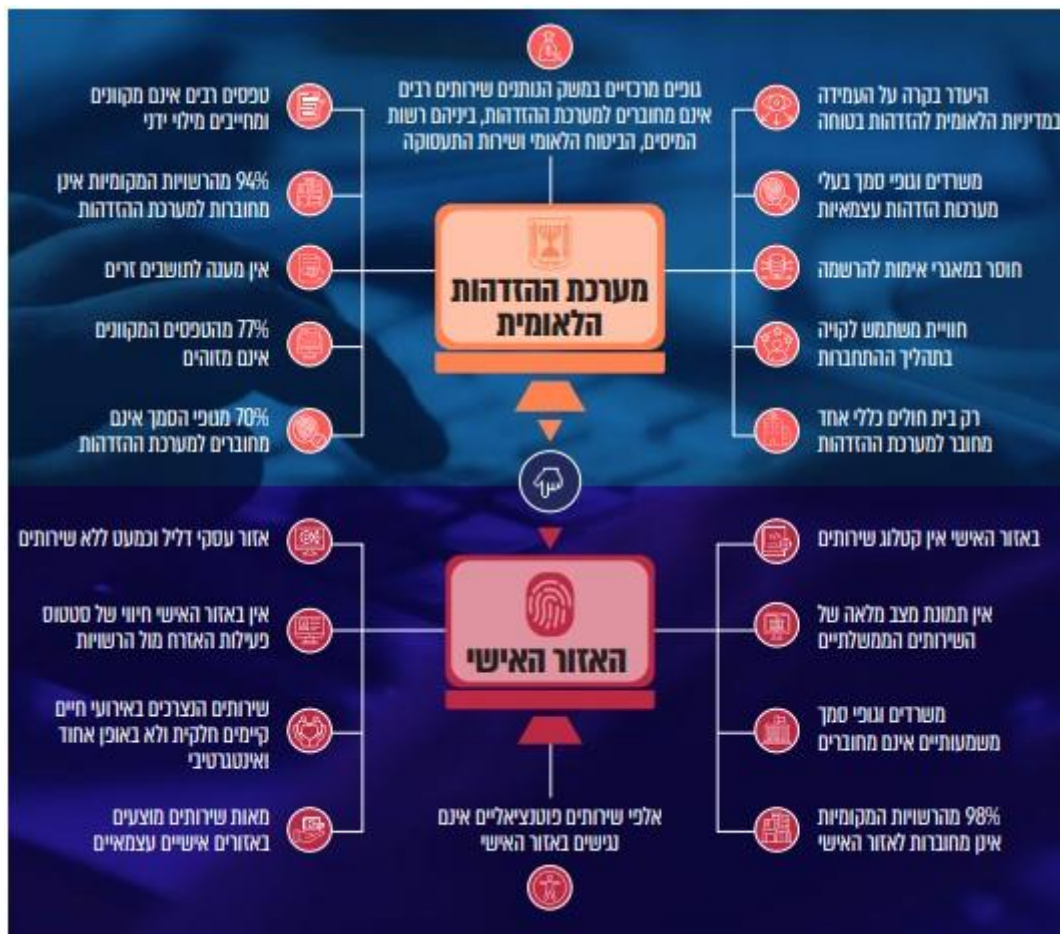
לשם שיפור השירות לאזרח וצמצום הנטל הבירוקרטי המוטל עליו, וכנדרש בהחלטות הממשלה, על כל משרדי הממשלה, יחידות הסמך והרשויות המקומיות, ובפרט הגופים הכלולים בהחלטות הממשלה - משרד הביטחון, משרד החקלאות, משרד הבינוי והשיכון, שירות התעסוקה, צה"ל, הרשויות המקומיות, רשות המיסים, המוסד לביטוח לאומי, משרד החינוך, רשות האוכלוסין וחברת החשמל - האמונים על מאות שירותים המיועדים לאזרחים ולעסקים, להמשיך ולקדם את הנגשת השירותים המוצעים על ידם גם באמצעות האזור האישי הממשלתי, ובכלל זה לשקף מידע חשוב ועדכני לאזרח - כדוגמת חובות, זיכויים, התראות על הצורך בביצוע פעולות, הודעות חשובות ודוחות שנדרש להגישם.

על כלל הגופים הנותנים שירותים לעסקים, ובפרט רשות המיסים, המוסד לביטוח לאומי, משרד הבריאות, משרד האנרגיה והמשרד להגנת הסביבה, להנגיש בהקדם את שירותיהם לעסקים גם במסגרת האזור העסקי, באופן ישיר או באמצעות קישור מתוך האזור העסקי הממשלתי אל האתר האישי של כל אחד מהגופים.

על מערך הדיגיטל להרחיב ולטייב את פעילות האזור האישי והעסקי בהתאם להחלטת הממשלה, כך שיעמוד לרשות אזרחי המדינה אזור אישי ועסקי מתקדם, משמעותי, שימושי ואינטראקטיבי, המאפשר גישה פשוטה ונוחה לכלל השירותים המקוונים הממשלתיים.

חויית משתמש טובה תורמת ליעילות השירות, לשוויון בגישה, לשקיפות ולשיפור היחסים שבין המדינה לאזרח. על מערך הדיגיטל לשפר באופן ניכר את חויית המשתמשים בתהליכי ההרשמה וההזדהות למערכת ההזדהות והשימוש באזור האישי. מומלץ להוסיף לוח מחוונים מרוכז מותאם אישית המציג את המידע הרלוונטי לאזרח באותו המועד, כדוגמת חובות לתשלום וזיכויים, ולהרחיב את ההתראות על פעולות שיש לבצע, הודעות חשובות ודוחות שנדרש להגישם - תזכורות אשר יהיה בהן כדי לשפר את חויית המשתמש ולהגביר את התועלת שהציבור יכול להפיק מהאזור האישי. כמו כן מומלץ להוסיף מפת אתר וקטלוג של השירותים המוצעים במסגרת האזור האישי, להנגישו לדוברי שפות נוספות ולבחון שילוב מנגנוני אבטחה שלא יפגעו בחויית השימוש באתר. זאת, לצד הרחבה ניכרת של סל השירותים המוצעים באזור האישי לשם שיפור חויית המשתמש, כפי שנקבע בהחלטות הממשלה שתכליתן להנגיש את כלל שירותי הממשלה באזור האישי.

עיקרי הליקויים בדוח



סיכום

בשנים האחרונות חלה ברחבי העולם האצה ניכרת בפיתוח ובהנגשה של שירותים דיגיטליים מזוהים, ומדינות רבות מציעות כיום שירותים אלו בהיקף רחב. לצורך מתן שירותים מזוהים באופן מרוכז ובהיקף הראוי נדרש להקים ולהפעיל תשתית ממשלתית מרכזית, אשר תאפשר מנגנון הזדהות אחד מול מגוון רחב של אתרים ושירותים ממשלתיים וכן אזור אישי ממוקד אשר ירכז את כלל השירותים הממשלתיים המיועדים לאזרחים ולעסקים. משנת 2014 קיבלה ממשלת ישראל כמה החלטות שתכליתן להעניק לאזרחים את מרב השירותים הציבוריים באופן מקוון. יישומה של מדיניות ממשלתית זו מחייבת מימוש של החלטות הממשלה בקשר להקמת מערכת הזדהות לאומית דיגיטלית ואזור אישי ממשלתי שירכו את כלל השירותים הציבוריים לאזרח באתר אחד. יישום המדיניות הממשלתית והחלטות הממשלה בנושא נוגע למאות גופים ממשלתיים וציבוריים, ובהם משרדי ממשלה, תאגידים סטטוטוריים, רשויות מקומיות, חברות ממשלתיות ועוד, המספקים אלפי שירותים שניתנים כיום לציבור ללא מיצוי האפשרויות המקוונות שיש בהן כדי לטייב וליעל את השירות באופן דרמטי.

ממצאיו של דוח ביקורת זה מצביעים על כך שיותר מעשור אחרי החלטת הממשלה הראשונה על הקמת תשתית ההזדהות הממשלתית, ועל אף שורה של החלטות ממשלה נוספות שהתקבלו במהלך עשור זה בעניין מערכת ההזדהות והאזור האישי, המדיניות הממשלתית וההחלטות שנועדו לקדמה מיושמות באופן איטי וחלקי, ואזרחי המדינה עדיין אינם יכולים ליהנות מקבלת מרבית השירותים הציבוריים באופן מקוון, מרוכז וידידותי. בביקורת נמצאו פערים בפעולות מערך הדיגיטל ליישום החלטות הממשלה בנוגע למערכת ההזדהות הלאומית והאזור האישי, בפעולות מערך הסייבר ליישום המדיניות הלאומית להזדהות בטוחה ובפעולתם של משרדי ממשלה וגופים ציבוריים

נוספים לצורך התחברות למערכת ההזדהות ולאזור האישי. פערים אלה נמצאו בארבעה תחומים מרכזיים: היעדר תמונת מצב בדבר פוטנציאל השירותים לחיבור למערכת ההזדהות ממשלתית; חיבור חלקי בלבד של גופים ציבוריים למערכת ההזדהות הלאומית; חיבור חלקי בלבד של גופים ציבוריים ומיעוט שירותים ממשלתיים המוגשים לאזרח באזור האישי הממשלתי; ופערים בחוויית המשתמש בתהליך ההזדהות ובאזור האישי הממשלתי.

ייעודו של האזור האישי כתשתית מרכזית דיגיטלית לקשר עם האזרח ולביצוע פעולות על ידיו למול הממשלה והגופים הציבוריים, מחייב את כלל הגופים הציבוריים להתחבר למערכת ההזדהות הלאומית ולהציע פרו-אקטיבית באמצעות האזור האישי והעסקי שירותים נגשים ומותאמים אישית, מקצה לקצה, זאת באופן ידידותי, פשוט, נוח וברור. כדי להשיג יעילות וחיסכון, צמיחה כלכלית ופישוט של תהליכים בירוקרטיים באמצעות טרנספורמציה דיגיטלית לאומית, על מערך הדיגיטל להכין תוכנית עבודה מפורטת להרחבת היקף היישומים המחוברים למערכת ההזדהות הלאומית והשירותים המוצעים במסגרת האזור האישי והעסקי, ובכלל זה לוחות הזמנים והבקורות הנדרשות להבטחת מימושה, וככל הנדרש לקדם החלטות ממשלה לאכיפת שיתוף הפעולה של משרדי הממשלה והגופים הציבוריים לשם קידום הטרנספורמציה הדיגיטלית של שירותיהם במערכת ההזדהות הלאומית ובאזור האישי הממשלתי.

