

הודעה לתקשורת

אתר: www.cbs.gov.il דוא"ל: info@cbs.gov.il פקס: 02-6521340

ירושלים, י"א בשבט, תשע"ז
7 בפברואר, 2017
034/2017

לקט נתונים חדש מתוך הסקר החברתי 2015:

עמדות הציבור (בני 20 ומעלה) כלפי רשות האוכלוסין וההגירה

Selected Data from the 2015 Social Survey:

Public Opinion (of Aged 20 and Over) about the Population and Immigration Authority

בני 20 ומעלה הפונים לקבלת שירות

- ◆ כשליש מהאוכלוסייה בישראל (32%, שהם כ-1.7 מיליון איש) השתמשו בשנה האחרונה בשירותי רשות האוכלוסין וההגירה, כגון הנפקת תעודת זהות או דרכון, קבלת אישורים. בערים הגדולות¹, שיעור הפונים נע בין 38% בתל אביב-יפו לבין 27% בבאר שבע.
- ◆ נשואים פונים יותר מרווקים (35% לעומת 27%, בהתאמה), צעירים יותר ממבוגרים (36% מבני 20-54 לעומת 23% מבני +55).
- ◆ קרוב למחצית (46%) מהפונים לרשות האוכלוסין וההגירה ביקשו להנפיק דרכון חדש, שלישי (33%) ביקשו לשנות פרטים (כגון מצב משפחתי או כתובת) בתעודת הזהות או בדרכון, שלישי (33%) ביקשו להנפיק עבורם תעודת זהות (כולל החלפת תעודת זהות בלויה, גנובה או אבודה), 7% פנו לצורך תעודת לידה או תעודת פטירה ו-3% לצורך קבלה, הארכה או שינוי של אשרת שהייה בישראל².

אופן השירות ואיכות השירות

- ◆ 88% מאוכלוסיית הפונים לרשות האוכלוסין וההגירה קיבלו את השירות באמצעות מפגש אישי עם פקיד.
- ◆ 82% מציבור הפונים היו מרוצים באופן כללי מהשירות שקיבלו. 18% שהם כ-301 אלף איש, לא היו מרוצים. מבין הערים הגדולות, שיעור המרוצים נע בין 68% בירושלים (75% מהיהודים³) לבין 92%-93% בחיפה, בראשון לציון ובבאר שבע.
- ◆ 82% מהפונים היו מרוצים מהיחס של עובדי רשות האוכלוסין וההגירה. יהודים וערבים היו מרוצים בשיעור דומה, למעט בירושלים שבה 68% מהתושבים היו מרוצים מיחס עובדי הרשות: 75% מהיהודים לעומת 60% מהערבים בעיר.
- ◆ לכמחצית (51%) מהפונים הפריע משך זמן ההמתנה לקבלת השירות. בירושלים ניכר פער בין ערבים ליהודים, ל-92% מהערבים ול-50% מהיהודים הפריע משך זמן ההמתנה לקבלת השירות.
- ◆ 61% מהציבור סבורים כי תפקוד רשות האוכלוסין וההגירה הוא טוב או טוב מאוד (ערבים ויהודים בשיעור דומה), 15% העריכו את התפקוד כלא טוב ו-24% לא ידעו להשיב.
- ◆ 62% מהציבור סבורים כי רשות האוכלוסין וההגירה מספקת שירותים באופן שוויוני ללא הבדל מין, דת, גיל ומגזר, לכל קבוצות האוכלוסייה. 63% מהיהודים ו-57% מהערבים סבורים כך.
- ◆ בירושלים 52% מהתושבים סבורים כי הרשות מספקת שירותים באופן שוויוני, 56% מהיהודים ו-45% מהערבים תושבי העיר.

[לנתוני התרשימים](#)

¹ ערים המונות 200 אלף תושבים ומעלה: ירושלים, תל אביב-יפו, חיפה, אשדוד, ראשון לציון, פתח תקווה, נתניה ובאר שבע.
² אוכלוסיית הסקר כוללת את האוכלוסייה הקבועה בישראל. תיירים, עובדים זרים ואוכלוסייה ארעית אחרת אינם כלולים בסקר.
³ בהודעה זו, קבוצת האוכלוסייה יהודים כוללת 'אחרים' - נוצרים שאינם ערבים וחסרי סיווג דת.

הסקר החברתי מספק מידע על תנאי החיים ועל רווחתה של האוכלוסייה בישראל בנושאי דיור, בריאות ובעיות בתפקוד יומיומי, דת ורמת דתיות, לימודים והשכלה, שימוש במחשב ובאינטרנט, תעסוקה, יציאה לנופש, קשרים חברתיים, פעילות התנדבותית, שביעות רצון מתחומים שונים ומצב רגשי, מצב כלכלי והכנסות. אוכלוסיית הסקר היא בני 20 ומעלה. באפריל עד דצמבר 2015 רואיינו כ-7,100 איש בני 20 ומעלה מכל רחבי הארץ, המייצגים כ-5.2 מיליון איש בגילים האלה.

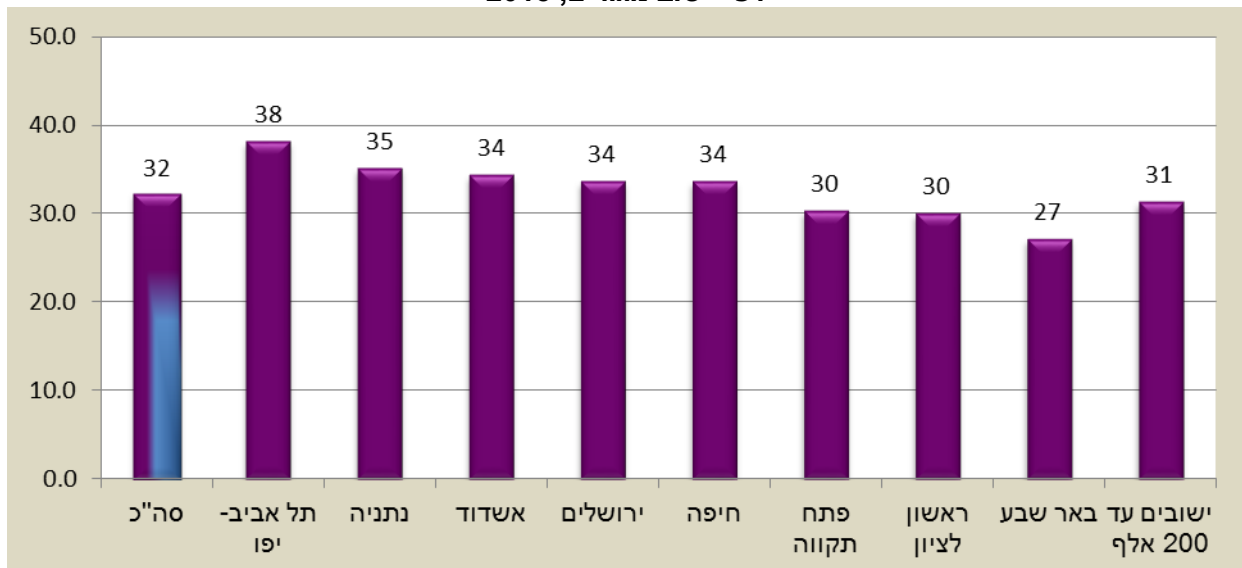
במסגרת הסקר נבחנו נושאים שונים בהרחבה. בשנת 2015 נבחנו הנושאים: עמדות כלפי שירותי ממשל, מעורבות אזרחית, אמון במוסדות, גופים וארגונים שונים במדינה ותחושות אפליה על רקע מין, גיל, מוצא וכדומה.

זוהי הודעה שמינית עם ממצאי הסקר. ההודעות הקודמות עסקו [באמון הציבור במוסדות](#), [בגופים ובארגונים שונים](#), [בעמדות הציבור כלפי שירותי הבריאות](#), [בעמדות הציבור כלפי מערכת החינוך בישראל](#), [בעמדות כלפי המשטרה ובתי המשפט](#), [בעמדות כלפי התחבורה הציבורית](#), [בעמדות כלפי הרשות המקומית של יישוב המגורים](#) ובעמדות כלפי שירותי המוסד לביטוח לאומי ושירותי הרווחה.

פנייה לקבלת שירות מרשות האוכלוסין וההגירה

כשליש מאוכלוסיית בני 20 ומעלה בישראל (32%, שהם כ-1.7 מיליון איש) השתמשו בשנה האחרונה בשירותי רשות האוכלוסין וההגירה, כגון הנפקת תעודת זהות או דרכון, קבלת אישורים. בערים הגדולות⁴, שיעור הפונים נע בין 38% בתל אביב-יפו לבין 27% בבאר שבע. בירושלים, ערבים פנו יותר מיהודים⁵ (40% לעומת 30%, בהתאמה), אולם בסך הכל הארצי ערבים ויהודים פנו בשיעור דומה (32%).

תרשים 1. אחוז בני 20 ומעלה אשר פנו לקבל שירות מרשות האוכלוסין וההגירה בשנה האחרונה, לפי יישוב מגורים, 2015



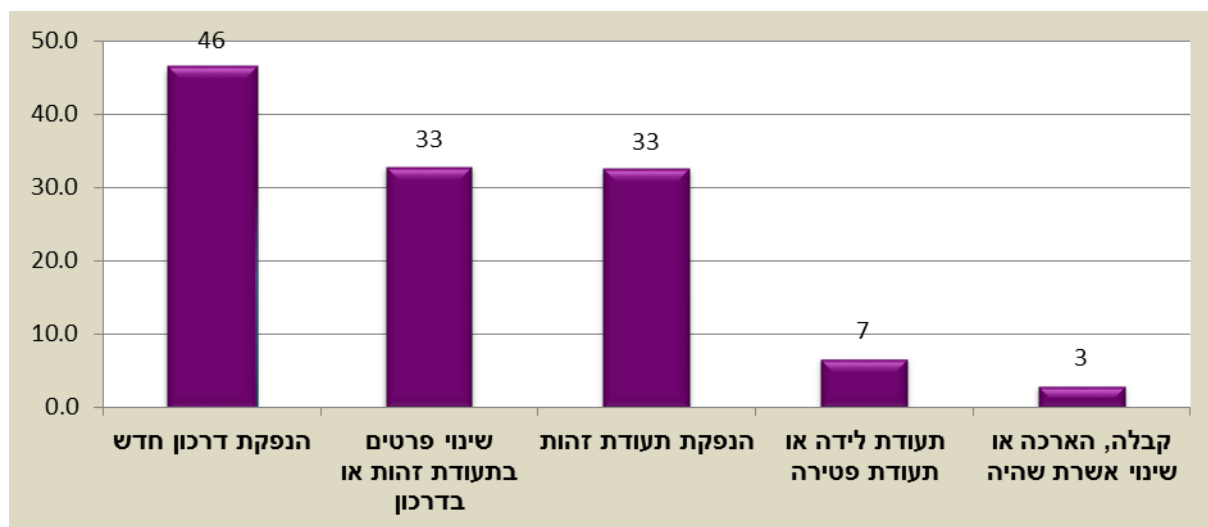
נשואים פונים יותר מרווקים (35% לעומת 27%, בהתאמה), צעירים יותר ממבוגרים (36% מבני 20-54 לעומת 23% מבני +55).

⁴ ערים המונות 200 אלף תושבים ומעלה: ירושלים, תל אביב-יפו, חיפה, אשדוד, ראשון לציון, פתח תקווה, נתניה ובאר שבע.
⁵ בהודעה זו, קבוצת האוכלוסייה יהודים כוללת 'אחרים' - נוצרים שאינם ערבים וחסרי סיווג דת.

מטרות הפנייה לרשות האוכלוסין וההגירה

קרוב ממחצית (46%) מהפונים לרשות האוכלוסין וההגירה ביקשו להנפיק דרכון חדש, שליש (33%) ביקשו לשנות פרטים (כגון: מצב משפחתי או כתובת) בתעודת זהות או בדרכון, שליש (33%) ביקשו להנפיק עבורם תעודת זהות (כולל החלפת תעודת זהות בלויה, גנובה או אבודה), 7% פנו לצורך תעודת לידה או תעודת פטירה ו-3% לצורך קבלה, הארכה או שינוי של אשרת שהייה בישראל⁶.

תרשים 2. אחוז בני 20 ומעלה אשר פנו לקבל שירות מרשות האוכלוסין וההגירה בשנה האחרונה, לפי מטרת הפנייה*, 2015



* סך הכל עולה על 100% משום שישנם פרטים אשר פנו ליותר ממטרה אחת.

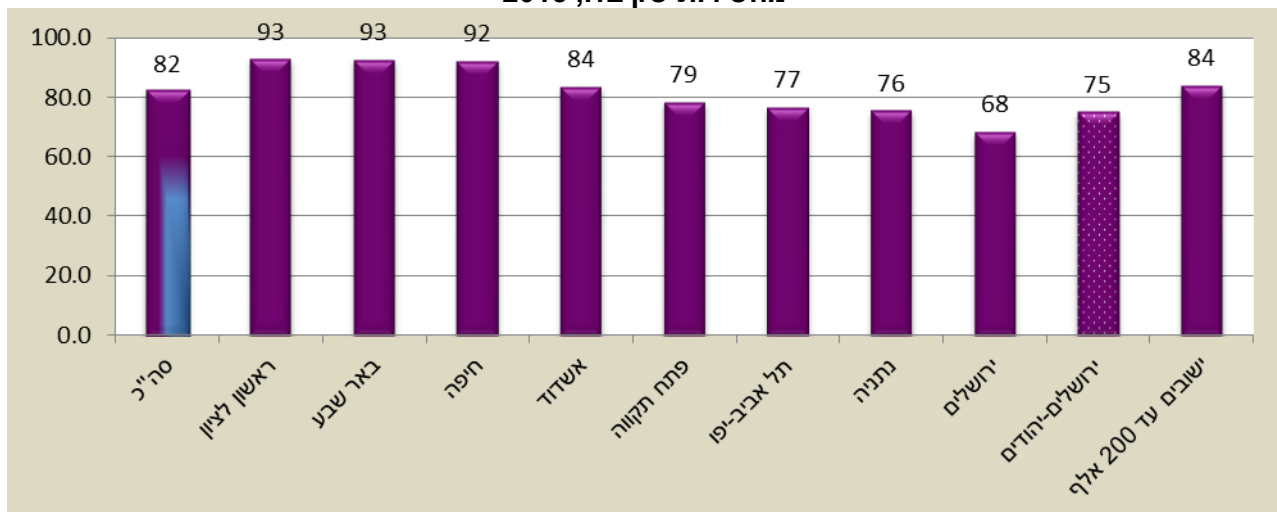
אופן קבלת השירות ואיכות השירות

88% מאוכלוסיית הפונים לרשות האוכלוסין וההגירה קיבלו את השירות באמצעות מפגש אישי עם פקיד. זוהי הדרך המקובלת ביותר. 10% בלבד קיבלו שירות דרך האינטרנט (כולל דואר אלקטרוני), 4% באמצעות תעודה חכמה ביומטרית, 4% באמצעות התכתבות בדואר או בפקס ו-2% קיבלו שירות באמצעות שיחת טלפון.

82% מציבור הפונים היו מרוצים באופן כללי מהשירות שקיבלו. 18% שהם כ-301 אלף איש, לא היו מרוצים. שיעור המרוצים נע בין 68% בירושלים (75% מהיהודים) לבין 92%-93% בחיפה, בראשון לציון ובבאר שבע. ביישובים הקטנים מ-200 אלף איש, 84% מרוצים מהשירות שקיבלו.

⁶ אוכלוסיית הסקר כוללת את האוכלוסייה הקבועה בישראל. תיירים, עובדים זרים ואוכלוסייה ארעית אחרת אינם כלולים בסקר.

תרשים 3. אחוז בני 20 ומעלה שפנו לקבל שירות מרשות האוכלוסין וההגירה בשנה האחרונה – אחוז המרוצים מהשירות שקיבלו, 2015



82% מהפונים היו מרוצים מהיחס של עובדי רשות האוכלוסין וההגירה, יהודים וערבים היו מרוצים בשיעור דומה, למעט בירושלים שבה 68% מהתושבים היו מרוצים מיחס עובדי הרשות: 75% מהיהודים ו-60% מהערבים בעיר. 85% מהפונים מעידים כי קיבלו מידע ברור ומדויק לגבי תהליך קבלת השירות, 87% מהיהודים ו-78% מהערבים. 14% שהם כ-231 אלף איש מהפונים, לא קיבלו מידע ברור ומדויק אודות התהליך. לכמחצית (51%) מהפונים הפריע משך זמן ההמתנה לקבלת השירות. בירושלים ניכר פער בין ערבים ליהודים, ל-92% מהערבים ול-50% מהיהודים הפריע משך זמן ההמתנה לקבלת השירות. 59% היו מרוצים משעות הפעילות של לשכות רשות האוכלוסין וההגירה, 36% שהם 604 אלף איש אינם מרוצים. 73% מרוצים ממיקום לשכת האוכלוסין (קרבה למקום מגורים, גישה נוחה, סביבה בטוחה).

הערכות הציבור את תפקוד רשות האוכלוסין וההגירה

61% מהציבור סבורים כי תפקוד רשות האוכלוסין וההגירה הוא טוב או טוב מאוד (ערבים ויהודים בשיעור דומה), 15% העריכו את התפקוד כלא טוב ו-24% לא ידעו להשיב. מבין אלה שהעריכו את תפקוד הרשות על סמך ניסיונם האישי - 79% העריכו אותו באופן חיובי. מבין אלה שהעריכו שלא על סמך ניסיונם האישי (אלא על סמך ניסיון של מכרים או מידע מאמצעי התקשורת) - 40% העריכו באופן חיובי. בירושלים מחצית (50%) מהתושבים מעריכים באופן חיובי את תפקוד רשות האוכלוסין וההגירה, ערבים ויהודים בשיעור דומה.

62% מהציבור סבורים כי רשות האוכלוסין וההגירה מספקת שירותים באופן שוויוני ללא הבדל מין, דת, גיל ומגזר, לכל קבוצות האוכלוסייה. 63% מהיהודים ו-57% מהערבים סבורים כך. בירושלים 52% מהתושבים סבורים כי הרשות מספקת שירותים באופן שוויוני, 56% מהיהודים ו-45% מהערבים תושבי העיר. מבין אלה המבססים את דעתם על ניסיון אישי, 78% סבורים כי השירות ניתן באופן שוויוני. זאת לעומת 41% מאלה המבססים את דעתם על ניסיון של מכרים או מידע מאמצעי התקשורת (9% מהם השיבו כי היחס אינו שוויוני ו-50% לא ידעו כלל להעריך).

[דף הסקר החברתי באתר הלמ"ס](#)

[שאלון הסקר החברתי 2015](#)

[מחולל הלוחות - הסקר החברתי](#)