

מדד עשיית עסקים ברשויות המקומיות בישראל

רשויות מקומיות הן גוף מרכזי בהשפעתו על עסקים קטנים ובינוניים הפועלים בשטחן. הן מרכזות את רישוי העסקים, גבות מיסים מקומיים, נותנות שירותים לעסקים, אחראיות על התכנון ועל הסביבה הפיזית של העסק ועוד. רשויות מקומיות גם נשענות על העסקים מבחינה כלכלית, מכיוון שמגזר העסקים מהווה עבורן את מקור המימון הרווחי ביותר: דורש מעט שירותים (לעסקים) ומאפשר ההכנסות גבוהות מארנונה (למשל, עסקים לא מקבלים שירותי חינוך ורווחה).

במטרה לעודד רשויות מקומיות לשפר את האטרקטיביות שלהן ולמשוך אליהן עסקים קטנים ובינוניים הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים בנתה מדד שמשקלל ומשקף את רמת ה"דידיות" לעסקים של רשויות מקומיות בישראל וזו השנה הרביעית שהסוכנות מפרסמת את המדד. המדד מתבסס על ארבעה תחומים:

1. שביעות רצון של העסקים מהתנהלות הרשות - תשלומים, הסדרה, קידום עסקים, רישוי עסק.
2. נגישות למכרזים – פרסום מסמכים, תנאי המכרז, דמי השתתפות, ערבויות נדרשות.
3. מדד ארנונה – תעריפי הארנונה לעסקים ברשות לעומת רשויות אחרות.
4. נגישות המידע – קלות השימוש באתר האינטרנט ובדף הפייסבוק של הרשות והשירותים המוצעים.

1. מתודולוגיה

המדד כולל את 60 הרשויות המקומיות בעלות המספר הגבוה ביותר של עסקים טעוני רישוי עסק בתחומן. תוצאות המדד מוצגות בחלוקה של שלוש קבוצות על פי גודל הרשות (מספר התושבים) שכן קיימת שונות בסוגי האתגרים שעומדים בפני רשויות בגודל שונה, ורשות מקומית בגודל של עד 50 אלף תושבים, אינה דומה לרשות מקומית עם למעלה מ-150 אלף תושבים.¹ ארבעת תחומי המדד נמדדים באופן הבא:

- **שביעות הרצון** משירותי הרשות נמדדה באמצעות סקר שביעות רצון טלפוני בקרב עסקים. מספר העסקים שנמדדו בסקר עומד על כ-3,520, ובכל רשות נדגמו כשלושים עד שישים עסקים בהתאם לגודל הרשות. הנושאים שנבחנו בסקר הם: רישוי עסקים ברשות, השירותים שנותנת הרשות לעסקים, תחום הגביה, התשלומים והשילוט של הרשות, הפיקוח והאכיפה של הרשות על העסקים ועל נושאים שקשורים להם ופעילות הרשות לקידום העסקים בתחומה. (משקל תחום זה במדד: 55% מהציון)
- להכנת הפרמטר של **הנגישות למכרזים** נבחנו המכרזים אותם מפרסמת הרשויות המקומיות. נבדקו כ-1,460 מכרזים מתוכם דורגו 257 מכרזים על פי שני אספקטים:

¹ לדוגמא, ברשות גדולה יותר יש התמודדות עם חניה, לעומת תחבורה ציבורית פחות נגישה ברשות קטנה יותר.

הפרמטרים במכרז ושקיפות מסמכי המכרז. ניקוד הפרמטרים מתייחס להיבטים הבאים: תנאי סף של מחזור כספי, גובה דמי ההשתתפות במכרז, גובה ערבות ההצעה, גובה ערבות הביצוע, כאשר כלל הפרמטרים הם ביחס להיקף ההתקשרות במכרז (באחוזים). ניקוד השקיפות הינו בהתאם לנגישות מסמכי המכרז באתר הרשות (פירוט נוסף בנספח: "אופן בדיקת המכרזים"). (משקל תחום זה במדד: 20% מהציון)

- לצורך הכנת **מדד הארנונה** נאספו נתוני ארנונה בכל הארץ וחושבו באמצעות נוסחה המשקללת את תעריפי הארנונה העסקית ברשות לתעריפי ארנונה ברשויות אחרות. ככל שהממוצע המשוקלל של הרשות נמוך יותר, מממוצע כלל 60 הרשויות, כך היא תדורג גבוה יותר. הממוצע המשוקלל מבוסס על התעריפים בתחומי התעשייה, המלאכה, המסחר והמשרדים ברשות ולפי גודל השטח של כל תחום. (משקל תחום זה במדד: 15% מהציון)
- לצורך בדיקת **נגישות מידע** נבחנו אתרי האינטרנט של הרשות באמצעות שלושה בוחנים בלתי תלויים שנתנו ציונים לרמת הצגת המידע ולרמת הפירוט על בסיס קריטריונים מוגדרים (המפורטים בנספח: "נגישות מידע ומכרזים").² (משקל תחום זה במדד: 10% מהציון)

1.1. חישוב הדירוג של המדד:

לצורך החישוב כל תחום³ דורג בין הרשויות על טווח שנע בין אחד (הרשות עם הציון הגבוה ביותר) ועד שישים (הרשות עם הציון הנמוך ביותר). לאחר הוכן מדד משוקלל מארבעת התחומים שתוארו.

הדירוג של התחומים השונים שוקלל למדד בודד של כלל הרשויות המקומיות. לאחר מכן חולקו הרשויות לקבוצות גודל שונות. בכל קבוצת גודל דורגו הרשויות בהתאם למיקומם במדד של כלל הרשויות שנבדקו. להלן הציון של הרשויות שנבדקו לאחר שחולקו לקבוצות גודל:

² פרמטרים שנבדקו כללו פירוט התהליך של רישוי עסק, אפשרויות תשלום ומעקב אחר סטטוס בקשות באינטרנט, מידע על מכרזים, טבלאות תעריפים ואגרות ועוד.

³ הציון המקורי של כל תחום היה ציון מנורמל שנע בין 0 (נמוך ביותר) ל-100 (גבוה ביותר) וציון זה שונה לדירוג של 1 עד שישים כאשר 1 הגבוהה ביותר ו-60 הנמוך ביותר.

2. הדירוג של המדד

טבלה 1.1: דירוג רשויות מקומיות בהן מעל 150 אלף תושבים

רשות	מכרזים	נגישות מידע	ארנונה	שביעות רצון	דירוג סופי
אשדוד	5	4	3	2	1
רמת גן	9	5	14	1	2
אשקלון	8	5	2	4	3
בת ים	7	12	12	6	4
נתניה	6	2	5	8	5
פתח תקווה	10	9	9	3	6
באר שבע	4	5	7	9	7
ראשון לציון	3	8	8	10	8
ירושלים	1	9	11	13	9
חולון	14	9	6	5	10
תל אביב-יפו	2	1	13	14	11
רחובות	13	14	4	7	12
חיפה	12	2	1	12	13
בני ברק	11	13	10	11	14

טבלה 1.2: דירוג רשויות מקומיות בהן בין 50 ל- 150 אלף תושבים

דירוג סופי	שביעות רצון	ארנונה	נגישות מידע	מכרזים	רשות
1	3	12	14	3	מודיעין-מכבים-רעות
2	2	2	14	12	מטה יהודה
3	5	9	7	8	עפולה
4	4	23	7	10	גבעתיים
5	1	4	16	16	נצרת עילית
6	8	13	5	7	הוד השרון
7	11	15	16	5	ראש העין
8	12	22	3	4	הרצליה
9	15	6	16	2	עכו
10	6	11	7	13	אילת
11	14	19	7	9	כפר סבא
12	10	14	7	14	רמלה
13	20	20	20	1	לוד
14	7	18	1	16	רעננה
15	9	17	4	16	נהריה
16	21	8	7	6	חדרה
17	19	16	19	11	בית שמש
18	18	7	7	15	קרית גת
19	13	21	1	16	רמת השרון
20	17	10	6	16	קרית אתא
21	16	5	21	16	כרמיאל
22	22	3	23	16	נצרת
23	23	1	22	16	אום-אל-פחם

טבלה 1.3: דירוג רשויות מקומיות בהן עד 50 אלף תושבים

דירוג סופי	שביעות רצון	ארנונה	נגישות מידע	מכרזים	רשות
1	2	1	1	15	הגליל העליון
2	3	12	11	2	חבל יבנה
3	1	6	2	17	חבל מודיעין
4	4	20	11	6	קרית מוצקין
5	7	3	8	10	חוף הכרמל
6	5	14	8	8	באר טוביה
7	6	13	3	11	חוף השרון
8	8	21	11	5	נס ציונה
9	11	4	3	11	עמק יזרעאל
10	9	9	15	13	דרום השרון
11	12	15	6	4	עמק חפר
12	13	16	11	3	יבנה
13	10	2	16	17	מטה אשר
14	16	17	18	1	קרית מלאכי
15	15	18	3	7	קרית ביאליק
16	17	23	6	9	אור יהודה
17	14	5	22	17	ירכא
18	18	19	8	15	נשר
19	20	22	16	14	טבריה
20	19	10	19	17	טמרה
21	21	7	23	17	סחנין
22	22	11	21	17	באקה אל גרבייה
23	23	8	20	17	עראבה

3. נספחים

נספח 1 מרכיבי סקר שביעות הרצון

שביעות הרצון משירותי הרשות נמדדה באמצעות סקר שביעות רצון טלפוני בקרב עסקים. מספר העסקים שנמדדו בסקר עומד על כ- 3,520, ובכל רשות נדגמו כשלושים עד שישים עסקים בהתאם לגודל הרשות. הנושאים שנבחנו בסקר הם: רישוי עסקים ברשות, השירותים שנותנת הרשות לעסקים, תחום הגביה, התשלומים והשילוט של הרשות, הפיקוח והאכיפה של הרשות על העסקים ועל נושאים שקשורים להם ופעילות הרשות לקידום העסקים בתחומה. בתצוגה של מרכיבי סקר שביעות הרצון חולקו הרשויות לשלוש קבוצות גודל ובכל קבוצת גודל דורגו הנושאים השונים, כך שהרשות שקיבלה את הציון הגבוה ביותר באותו נושא קיבלה ציון 1 והרשות שקיבלה את הציון הנמוך ביותר קיבלה את הציון הגדול ביותר. לדוגמה, בקבוצה של הרשויות הגדולות יש 14 רשויות ולכן הציון הנמוך ביותר בכל נושא הוא 14. להלן מוצגות קבוצות הגודל של הרשויות לפי סדר המדד של הכולל של הרשויות, ולכל רשות מפורטים הציונים של סקר שביעות הרצון כשהם מדורגים לפי הנושאים השונים של הסקר.

טבלה 1.4: דירוג רשויות מקומיות בהן מעל 150 אלף תושבים, מרכיבי סקר שביעות

הרצון

רשות	רישוי עסק	שירותים	גבייה תשלומים ושילוט	פיקוח ואכיפה	קידום עסקים
אשדוד	4	1	3	6	7
רמת גן	1	2	2	1	1
אשקלון	9	5	7	2	4
בת ים	7	4	5	8	9
נתניה	6	10	12	9	5
פתח תקווה	2	9	4	3	2
באר שבע	14	3	13	11	11
ראשון לציון	10	8	11	12	8
ירושלים	11	7	14	10	12
חולון	3	6	1	7	10
תל אביב-יפו	13	14	10	13	13
רחובות	8	12	6	5	2
חיפה	12	11	8	4	14
בני ברק	5	13	9	14	6

טבלה 1.5: דירוג רשויות מקומיות בהן בין 50 ל- 150 אלף תושבים, מרכיבי סקר שביעות הרצון

רשות	רישוי עסק	שירותים	גבייה תשלומים ושילוט	פיקוח ואכיפה	קידום עסקים
מודיעין-מכבים-רעות	2	5	4	6	6
מטה יהודה	7	1	3	5	1
עפולה	4	9	8	1	5
גבעתיים	11	6	1	4	4
נצרת עילית	1	3	2	2	2
הוד השרון	16	4	9	8	19
ראש העין	6	12	13	18	7
הרצליה	22	8	17	14	12
עכו	13	7	16	11	18
אילת	15	2	7	16	10
כפר סבא	12	13	14	9	16
רמלה	14	15	5	12	3
לוד	17	16	22	19	11
רעננה	8	10	6	7	8
נהריה	9	14	12	3	9
חדרה	20	21	19	20	22
בית שמש	19	18	20	17	20
קרית גת	5	19	18	10	13
רמת השרון	3	17	10	21	14
קרית אתא	10	20	11	15	17
כרמיאל	18	11	15	13	15
נצרת	21	22	21	23	21
אום-אל-פחם	23	23	23	22	23

טבלה 1.6: דירוג רשויות מקומיות בהן עד 50 אלף תושבים, מרכיבי סקר שביעות הרצון

קידום עסקים	פיקוח ואכיפה	גבייה תשלומים ושילוט	שירותים	רישוי עסק	רשות
2	2	1	1	7	הגליל העליון
1	4	4	8	1	חבל יבנה
4	1	2	2	6	חבל מודיעין
3	3	3	11	2	קרית מוצקין
13	20	7	4	10	חוף הכרמל
10	10	5	5	18	באר טוביה
8	9	8	3	14	חוף השרון
7	5	10	6	8	נס ציונה
15	11	6	10	5	עמק יזרעאל
11	7	9	9	11	דרום השרון
18	14	13	13	19	עמק חפר
20	15	14	12	12	יבנה
5	8	12	7	9	מטה אשר
12	17	18	16	4	קרית מלאכי
17	6	17	20	3	קרית ביאליק
9	19	16	18	15	אור יהודה
6	16	11	14	16	ירכא
14	12	15	21	13	נשר
16	13	23	19	21	טבריה
19	18	19	15	22	טמרה
21	21	21	17	17	סחנין
22	22	20	22	20	באקה אל גרבייה
23	23	22	23	23	עראבה

נספח 2 - נגישות המידע

המרכיבים לציון נגישות המידע באתר הרשות ובפייסבוק:

קריטריונים שנבדקו ודורגו:

- שם מחלקה - ותיאור
- דרכי תקשורת למחלקות
- כתובת ושעות קבלה
- קיום חוקים וצווים
- צו ארנונה + טבלאות תעריפים
- אפשרויות תשלום ארנונה (אשראי+שובר)
- אפשרויות תשלום דוחות (אשראי+שובר)
- אפשרויות תשלום תשלומים נוספים (אשראי+שובר) - כבונוס
- כלי הנגשה לבעלי מוגבלות
- מיצוי ערכים (עמודים ריקים או עם מידע חלקי)
- מענה להודעות – פייסבוק
- פרסום אירועים – פייסבוק
- עולה בחיפוש בגוגל בשלושה המקומות הראשונים עם חיפוש "מועצה מקומית או עירייה + [שם הרשות]"
- אתר ייעודי לעסקים
- קיים מדריך לרישוי עסק
- עדכון סטטוס בגין פניות הקשורות לעסק
- קיים כלי חיפוש פנימי
- שנת עדכון משמעותי אחרון (דרך web.archive.org)
- פעילות מעבר לטובת עסקים
- ניקוד בונוס במקרה של משהו נוסף שלא הוכנס לקריטריונים ומקדם עסקים

נספח 3 - אופן בדיקת ההתאמה לעסקים קטנים של מכרזי הרשות המקומית

פרמטר הנגישות למכרזים בוחן את רמת הנגישות של המכרזים, המפורסמים על ידי הרשויות המקומיות. מידת הנגישות למכרזים מחולקת לשני אספקטים: פרמטרים ושקיפות (במשקל של 50% לכל אספקט). ניקוד הפרמטרים מתבסס על הפרמטרים הבאים: תנאי סף של מחזור כספי, גובה דמי ההשתתפות במכרז, גובה ערבות הצעה, גובה ערבות ביצוע, כאשר כלל הפרמטרים הינם ביחס להיקף ההתקשרות במכרז (באחוזים). ניקוד השקיפות הינו בהתאם לנגישות מסמכי המכרז באתר הרשות.

מספר המכרזים שדורגו, במסגרת המדד, נקבע בהתאם לגודל הרשות ובחינה מדגמית של היקף המכרזים בתקופה הנבחנת. המכרזים אותרו באופן מדגמי, ללא הבחנה וחלוקה לפי נושא המכרז.

דירוג על בסיס הפרמטרים:

שיטת הדירוג של נגישות עסקים קטנים ובינוניים למכרזים ברשויות המקומיות לפי הפרמטרים הינה על פי ציוני דירוג בסולם של 1 (הגרוע ביותר) עד 5 (הטוב ביותר), כאשר ציון של לפחות 3 ניתן למכרז שלא חורג מהוראות תכ"מ של החשכ"ל, וציון 1 מצוין שהמכרז לא עומד אפילו בהוראות תכ"מ של הרשויות המקומיות.

הדירוג התבצע ב-3 שלבים:

- א. דירוג כל אחד מהמכרזים ברשויות השונות, בהתאם לטבלת הציונים והמשקלות.
- ב. מתן ציון כולל לכל אחת מהרשויות, בהתאם לממוצע הציונים של המכרזים שנבחנו אצלה.
- ג. בניית הדירוג לכלל הרשויות.

דירוג על בסיס שקיפות:

כלל הרשויות נותחו בהתבסס על הנגשת מסמכי המכרז באתר הרשות באופן הבא:

- א. ציון 1 - אין מידע: ניתן לרשויות שבהן מסמכי המכרז לא נגישים כלל.
- ב. ציון 2.5 – מידע חסר: ניתן לרשויות בהן מסמכי המכרז מוצגים באתר הרשות אך עדיין חסר מידע (שאוּלי היה מאפשר לתת למכרז בציון גבוה יותר). הציון ניתן גם לרשות שבה נדרש עסק לבקש את מסמכי המכרז במייל (ואכן נתקבלו המסמכים).
- ציון 5 – מידע מלא: ניתן לרשויות שבהן מסמכי המכרז נגישים באתר הרשות, יש מידע מלא שניתן לדרג לפיו את המכרז, והמכרז עונה על כל הדרישות.

4. מידע נוסף על מדד הרשויות

פרק זה הנו תקציר של הדוח המלא על מדד הידידותיות של הרשויות. הסוכנות מפרסמת את מדד הידידותיות של הרשויות המקומיות באתר האינטרנט שלה וכן מפרסמת סימולטור בו ניתן לבדוק לכל רשות מאפיינים שונים של המדד וכן להשוות בין רשויות שונות במאפיינים השונים.

<http://muni.sba.org.il/> קישור לסימולטור 2019