



שביעות רצון תושבים משירותי המועצה

אפריל 2026

רפי סמית

מכון סמית למחקר

מטרות ומתודולוגיה

מטרות:

- בחינת שביעות רצון התושבים מהשירותים הניתנים להם על ידי מועצת שוהם
 - איתור נקודות חוזק וחולשה- לטובת שיפור תפיסת התושבים את המועצה
-

מתודולוגיה:

- בוצע סקר טלפוני בקרב תושבי שוהם בפיזור מייצג לפי שכונות
- בסה"כ רואיינו 500 תושבי שוהם
- המרואיינים בגילאי 20 ומעלה
- טעות הדגימה- $\pm 4.5\%$
- מועד הביצוע- בין ה- 19 במרץ ל- 9 באפריל 2026
- הערה- אחרי הזמנת הסקר נוספה שאלה על תפקוד המועצה בזמן " שאגת הארי"

smith
consulting



ידע למקבלי החלטות

תמצית מנהלים- סיכום הממצאים

- שביעות הרצון הכוללת גבוהה מאוד- ובמגמת עלייה (88% מהתושבים מרוצים משירותי המועצה לעומת 81% ב-2024). זאת, עם עלייה חדה במיוחד בדירוג "טוב מאוד" (המשמעות היא יותר "שגרירים" חיוביים לשירותי המועצה).
- שיפור רוחבי בשירותים התפעוליים והמרחב הציבורי- תחומים כמו ניקיון, תחזוקת גינות, כבישים ותאורה מציגים שיפור משמעותי ומהווים עוגן מרכזי בתפיסת האיכות ושביעות הרצון מהם מצויה בשיפור על ציר הזמן.
- עם זאת, קיים פער בין איכות השירות הכללית לבין חוויית השירות במגע אישי- למרות שביעות רצון גבוהה, כ-25% מהפונים אינם מרוצים מהטיפול בפניות (לציין עם זאת שחל שיפור גם בהיבט זה ביחס לסקר ב-2024). פערים גם קיימים מול שביעות הרצון באכיפת חוקים עירוניים, בדגש על נושא בעלי החיים- **יודגש בתוכנית העבודה דגש על אכיפה, מיזמי אכיפה ממוקדים והדרכות צולבות.**
- תחבורה ציבורית – נקודת חולשה בולטת- כ-60% אינם מרוצים מזמינות התחבורה הציבורית, עם ירידה ביחס לסקר 2024 -**יודגש בתוכנית העבודה , נלקח יועץ בשכר המרכז פניות, במסגרת פרויקט של סטודנטים לתואר שני באוני' תל אביב ביקשנו שיכינו נייר עמדה בנושא תחבורה ציבורית, נבדקת אפשרות לפיילוט לשאטל.**

smith
consulting



ידע למקבלי החלטות

תמצית מנהלים- המלצות לפעולה

- שיפור חוויית השירות בממשקי הפנייה, מומלץ להטמיע סטנדרט מחייב (SLA ברור) ומדידה שוטפת של KPIs מרכזיים בחוויית השירות, לצד ביצוע הכשרות רלוונטיות – **ישנה אמנת שרות, שתקבל תיקוף מחדש.**
- האצת המעבר לערוצים דיגיטליים (WhatsApp / Online First) עידוד מעבר מפניות טלפוניות לדיגיטל (וואטסאפ/ אפליקציה), שכן חלק משמעותי מהפניות (70%) מבוצעות בפניה טלפונית, לצד אוטומציה של עדכונים לתושב (סטטוס טיפול) ופישוט חוויית הפנייה.
- טיפול ממוקד בנקודות חולשה אסטרטגיות- קידום פתרונות/שיתופי פעולה לשיפור התחבורה הציבורית, זיהוי שכונות/קבוצות עם ירידה (כמו טללים וכרמים), כלומר- מעבר משיפור רוחבי לניהול ממוקד של "כיסוי בעיה".

smith
consulting



ידע למקבלי החלטות



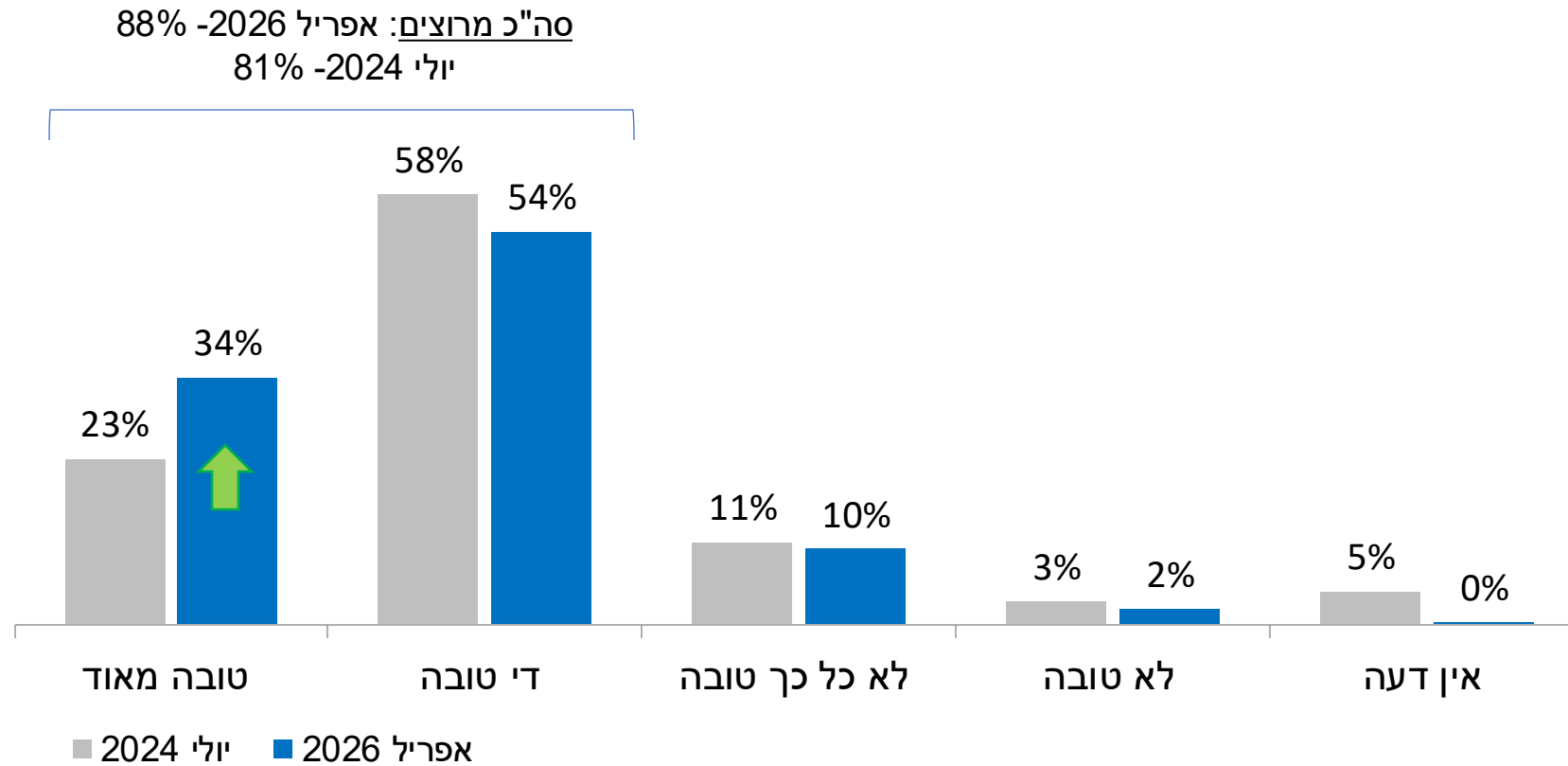
תפיסת האיכות הכוללת של שירותי המועצה

smith
consulting



ידע למקבלי החלטות

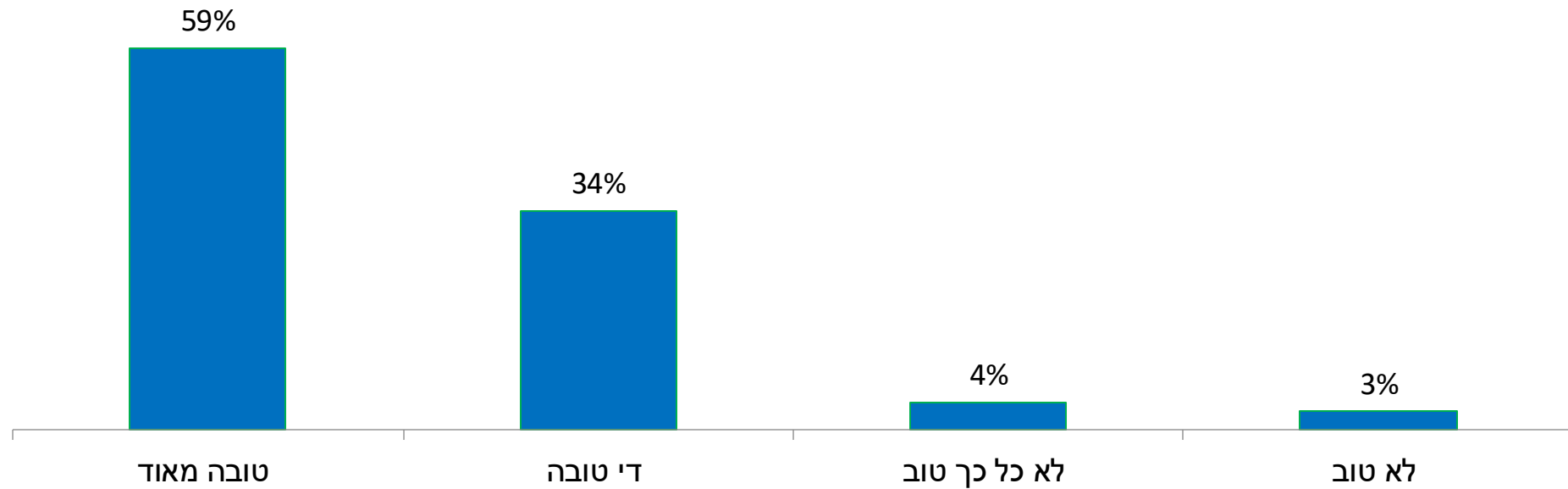
תפיסת האיכות הכוללת של השירותים שהמועצה מעניקה לתושביה



עליה בשיעור התושבים שתופסים את איכות השירותים הכוללת של המועצה באופן חיובי, ובפרט כ"טובה מאוד" (מ- 23% ל- 34%)

תפקוד המועצה בתקופת "שאגת הארי"

(מבין בעלי הדעה)



שיעור גבוה מאוד תופס את תפקוד המועצה בתקופת "שאגת הארי" באופן חיובי, מרבית התושבים אף באופן מאוד חיובי

דוגמאות לנושאים אותם היו מבקשים מראשת המועצה

"התחבורה הציבורית לא עומדת בלוח הזמנים ואין מספיק קווים לכל המקומות ביישוב. החינוך הפורמלי- לא מקדם למצוינות"... "תחבורה ציבורית - נגישות לתושבי שכונת הדרים. לא כל האוטובוסים עוברים בקרבת השכונה"

“בניה לצעירים בשוהם”...“עתודות קרקע לבניה”

“למה אין בית עלמין בשוהם לישוב כל כך גדול!!! לא צריך לשלם הרבה כסף כדי לקבור את יקיריהם. לא צריך לנסוע עד ירקונים”

“לטפל בביטול הפינוי בינוי בשכונה ברח. רחבת הבדולח”

“זיהום האויר בשוהם”

"מעוניין שישתלו יותר עצים שיתנו צל . אין מספיק רחובות ודרכים מוצלות ביישוב"... "יותר צמחיה וצל . לאכופ איסוף גללים בגן שעשועים וכו"... "שיהיה יותר צל במרחב הציבורי . זה חשוב

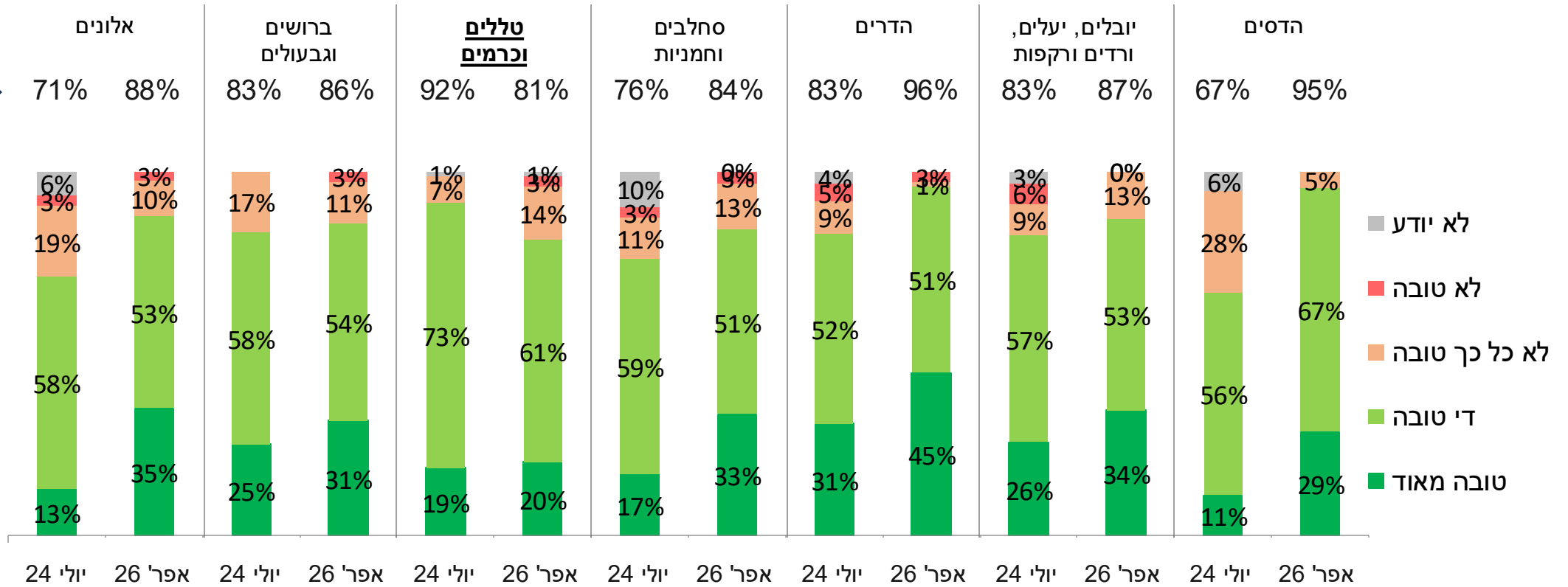
"ניקיון היישוב , אכיפה של איסוף גללים של בעלי חיים, יותר פעילויות תרבות"... "אכיפה נגד קורקינטים ואופניים חשמליים בישוב שמפריעים לתנועה"... "לטפל בנושא של בני נוער בשימוש בכלים חשמליים- כלי תחבורה. בפועל זה בניגוד לחו' וזה דחוף מאד ולא מטופל כלל"

“מאד מוזנח איפה שמחלקים את הדואר. לטפח ולשים אדניות בשכונות הצדדיות”

במפרים, ופעילות לציבור הדתי”.....“יותר פעילות לציבור הדתי”

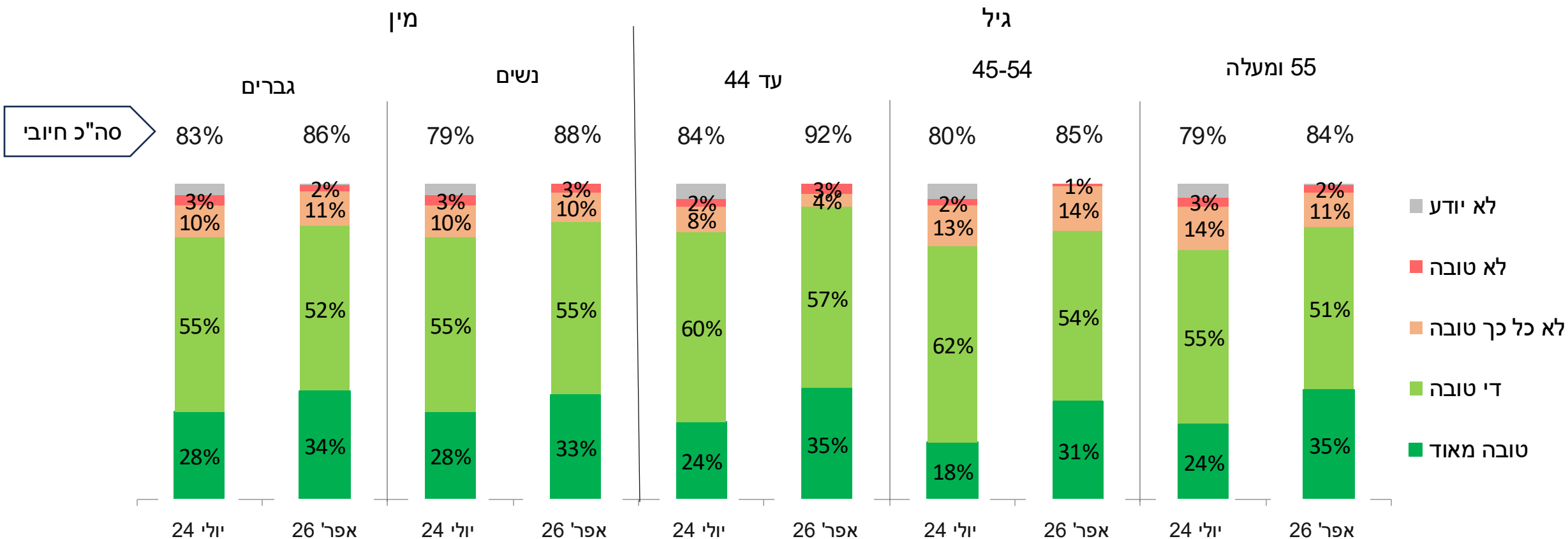
תפיסת האיכות הכוללת של השירותים שהמועצה מעניקה לתושביה- לפי שכונות

סה"כ חיובי



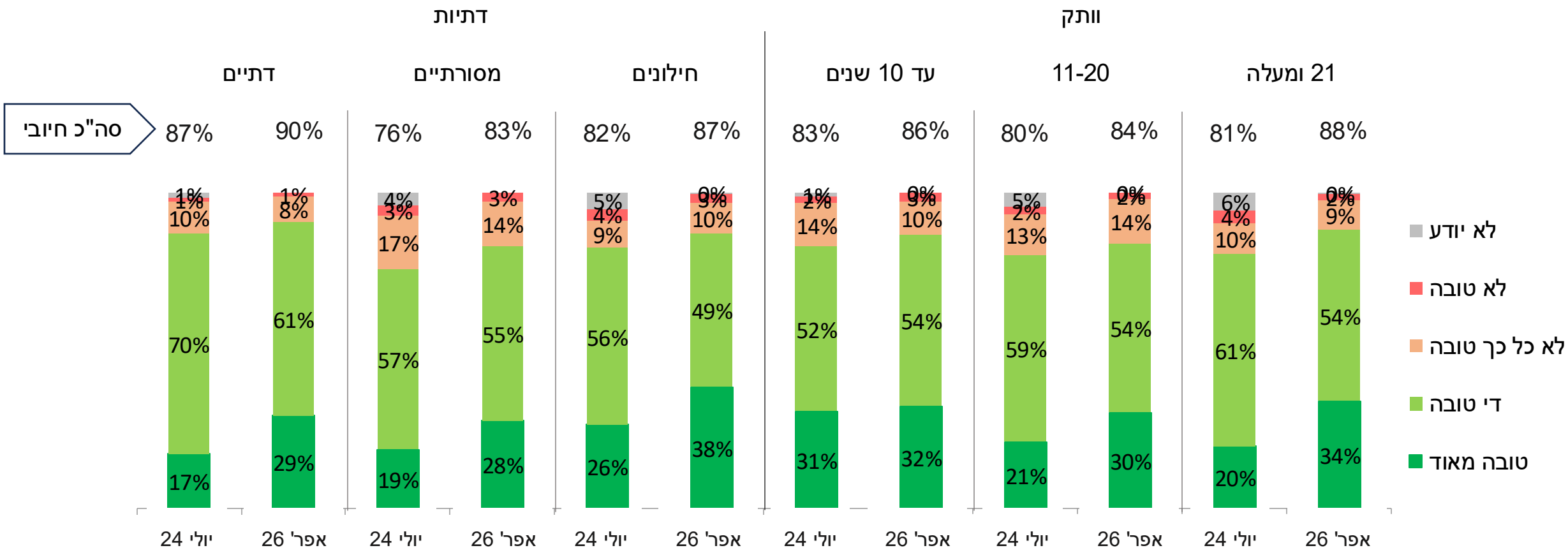
תפיסת שירותי המועצה גבוהה מאוד בכל השכונות. חלה עלייה משמעותית בתפיסת השירות בשכונות אלונים, הדרים, והדסים. ירידה בתפיסת שירותי המועצה- רק בשכונות טללים וכרמים

תפיסת האיכות הכוללת של השירותים שהמועצה מעניקה לתושביה- לפי גיל ומין



העלייה המשמעותית ביותר בתפיסת איכות שירותי המועצה- בקרב נשים, ובקבוצת הגיל הצעירה יותר (עד 44)

תפיסת האיכות הכוללת של השירותים שהמועצה מעניקה לתושביה- לפי ותק ביישוב ודתיות



העלייה המשמעותית ביותר בתפיסת איכות שירותי המועצה- בקרב מסורתיים (אם כי גם בקרב דתיים וחילונים שיעור בעלי ההערכה גבוהה בעלייה משמעותית), וותיקים ביישוב (מתגוררים בשהם 21 שנים ומעלה)



תפיסת אופן הטיפול של המועצה בנושאים שונים

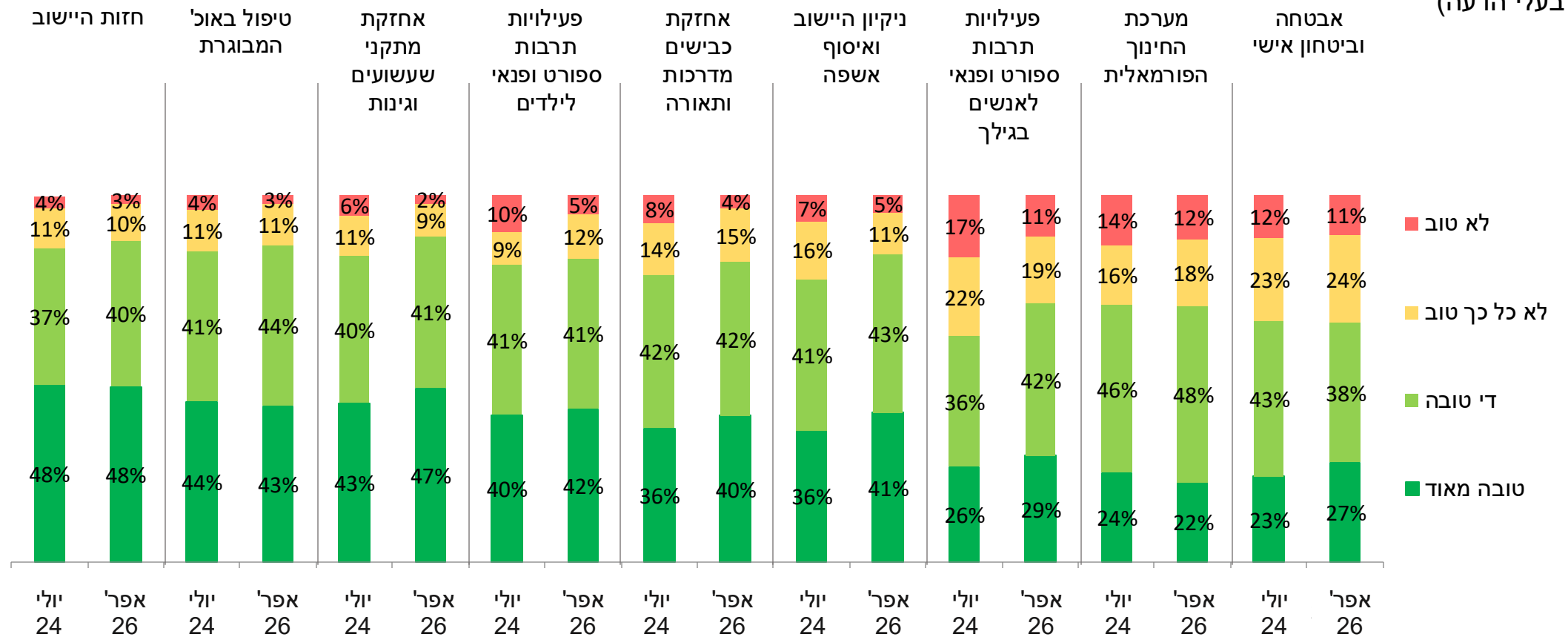
smith
consulting



ידע למקבלי החלטות

תפיסת טיפול המועצה בנושאים שונים

(מבין בעלי הדעה)



תפיסת רוב נושאי השירות גבוהה, ואף בעליה ביחס לסקר הקודם (אפריל 2024).

נושאים בהם חל שיפור קשורים בתחזוקה ותפעול שוטף של המרחב הציבורי- אחזקת מתקני שעשועים וגינות, אחזקת כבישים מדרכות ותאורה, ניקיון היישוב ואיסוף אשפה. ובנוסף- פעילויות תרבות וספורט לאנשים בגילך

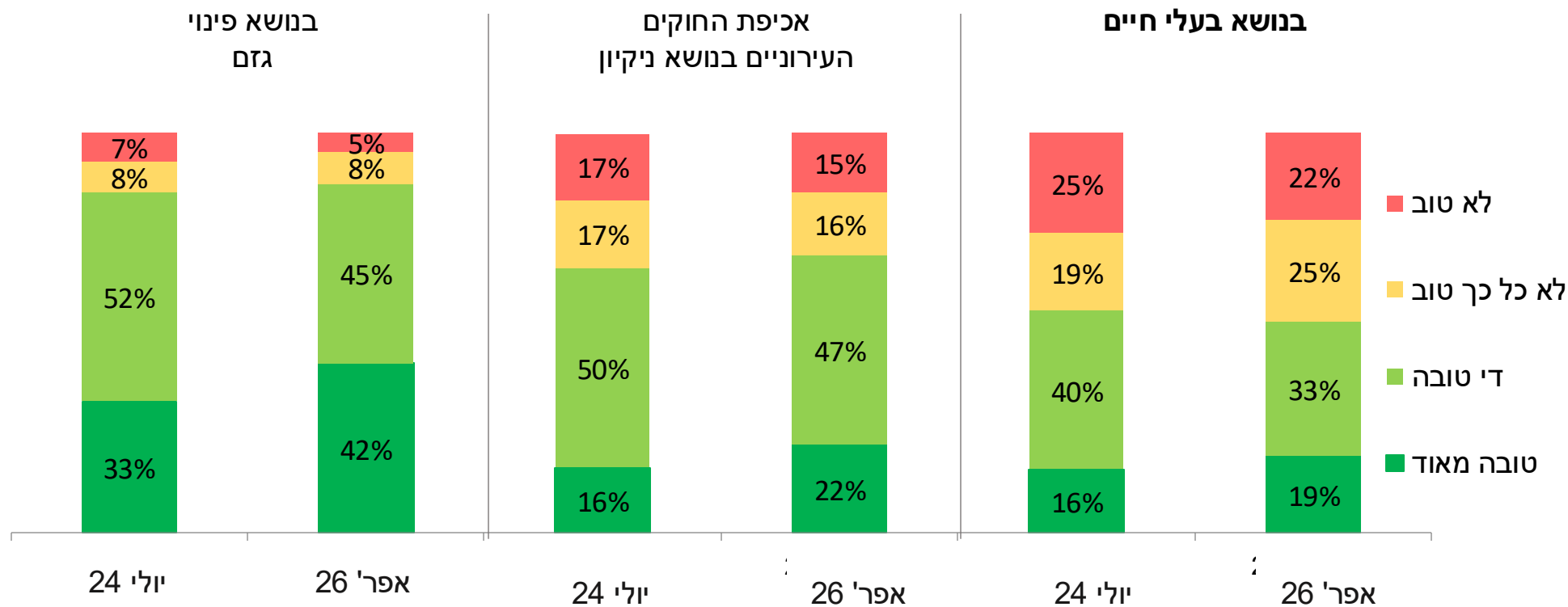


תפיסת אופן הטיפול באכיפת החוקים העירוניים



תפיסת טיפול המועצה בנושאי אכיפת החוקיים העירוניים

(מבין בעלי הדעה)



שיפור בתפיסת טיפול המועצה בנושא פינוי גזם (מ- 33% ל- 42% שמאוד מרוצים) במקביל לשיפור בתפיסת אכיפת החוקים העירוניים בנושא ניקיון (מ- 16% שמאוד מרוצים ל- 22%). בנושא בעלי חיים חלה ירידה קלה בשביעות הרצון, ושיעור הלא מרוצים נותר גבוה (קרוב למחצית מהמדגם)



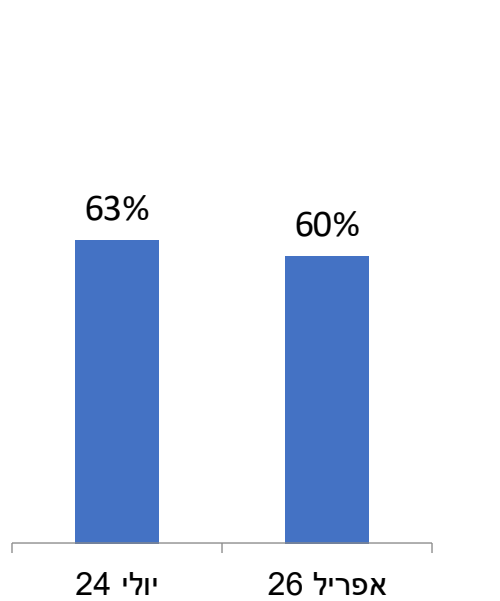
תפיסת מוקד 106 והמגע עם המועצה



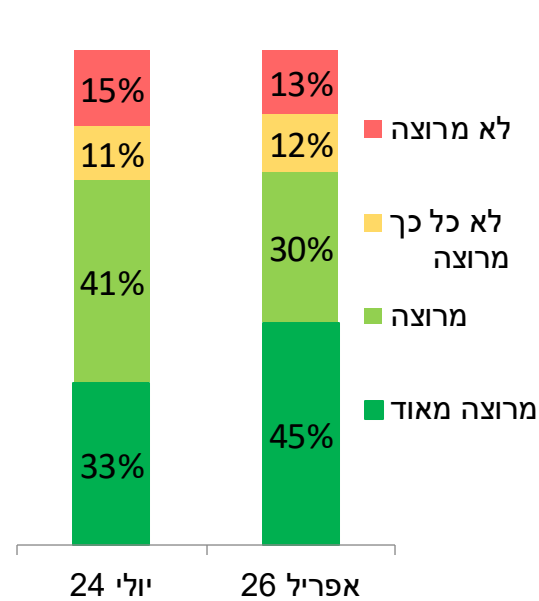
מוקד 106 וערוצים מקוונים של המועצה

(מבין בעלי הדעה)

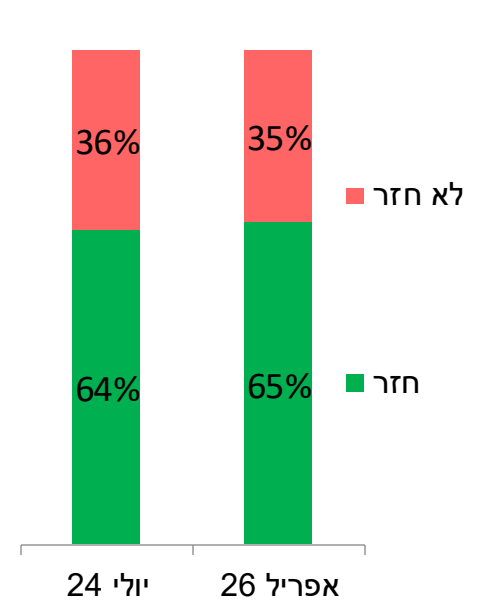
שיעור הפונים למוקד 106 בשנה האחרונה



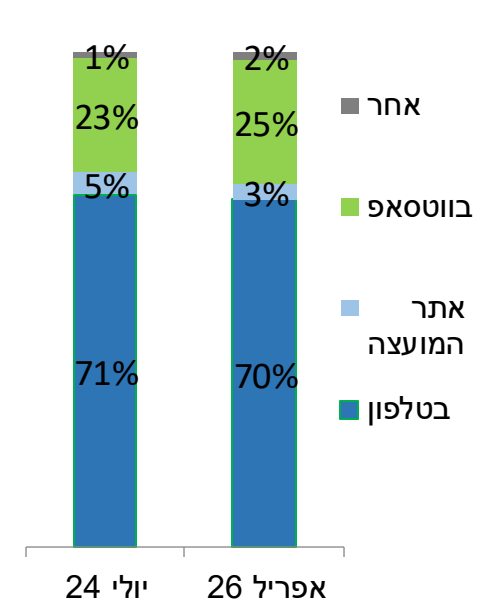
שביעות רצון מטיפול הנציג בפנייה



חזרת הנציג בסיום או לעדכון על הטיפול בפנייה



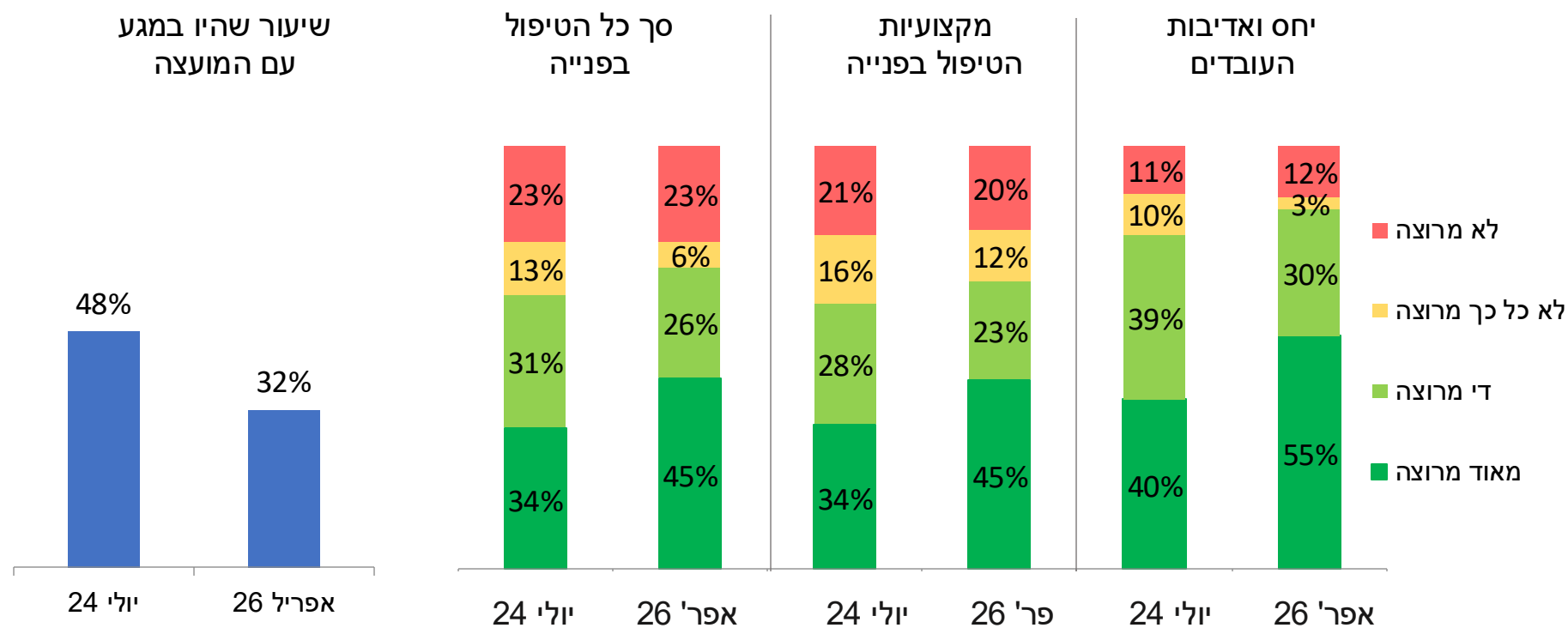
אופן הפניה למוקד



כשני שלישי מהמראיינים פנו למוקד 106 בשנה החולפת. ברוב המקרים (75%) מרוצים מהפניה, אם כי כשליש לא עודכנו ביחס לפנייתם, העדכון ב SMS בעייתי, לא תמיד קוראים. יעד- להגדיל פניות בווצאפ.

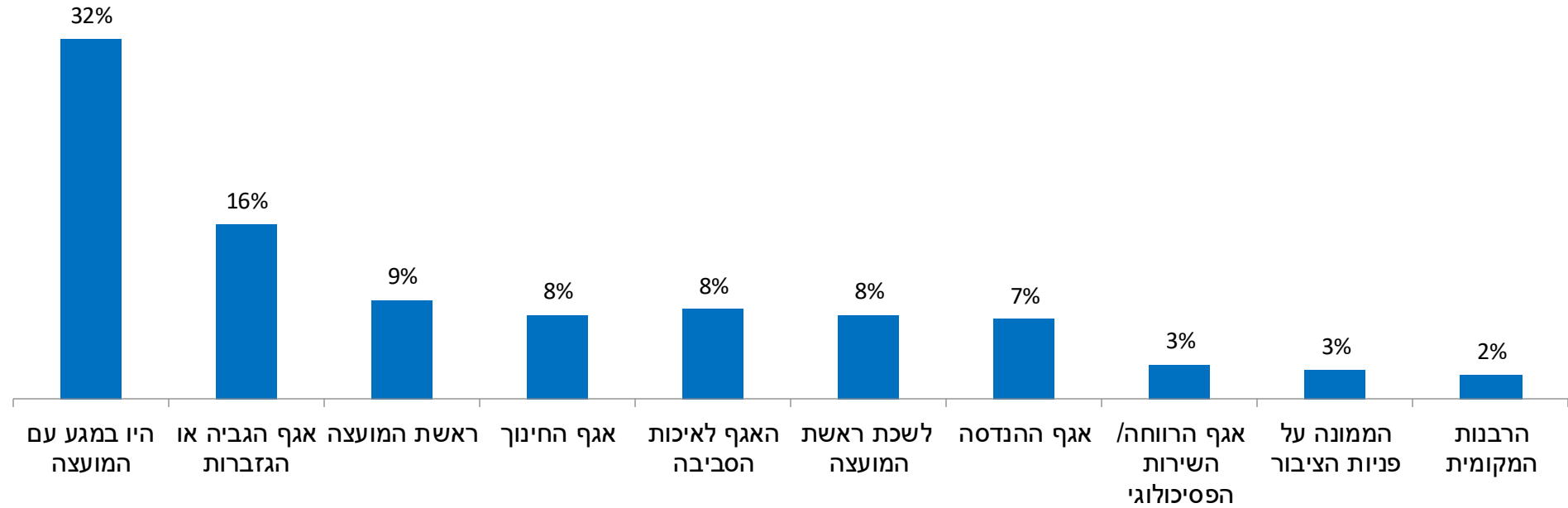
שביעות הרצון מהמגע עם המועצה

(מבין בעלי הדעה)



עליה משמעותית בכל מדדי שביעות הרצון. עם זאת, עדיין אחוז לא מבוטל של קרוב לשליש מהפונים שכלל אינו מרוצה מהטיפול בפנייתו

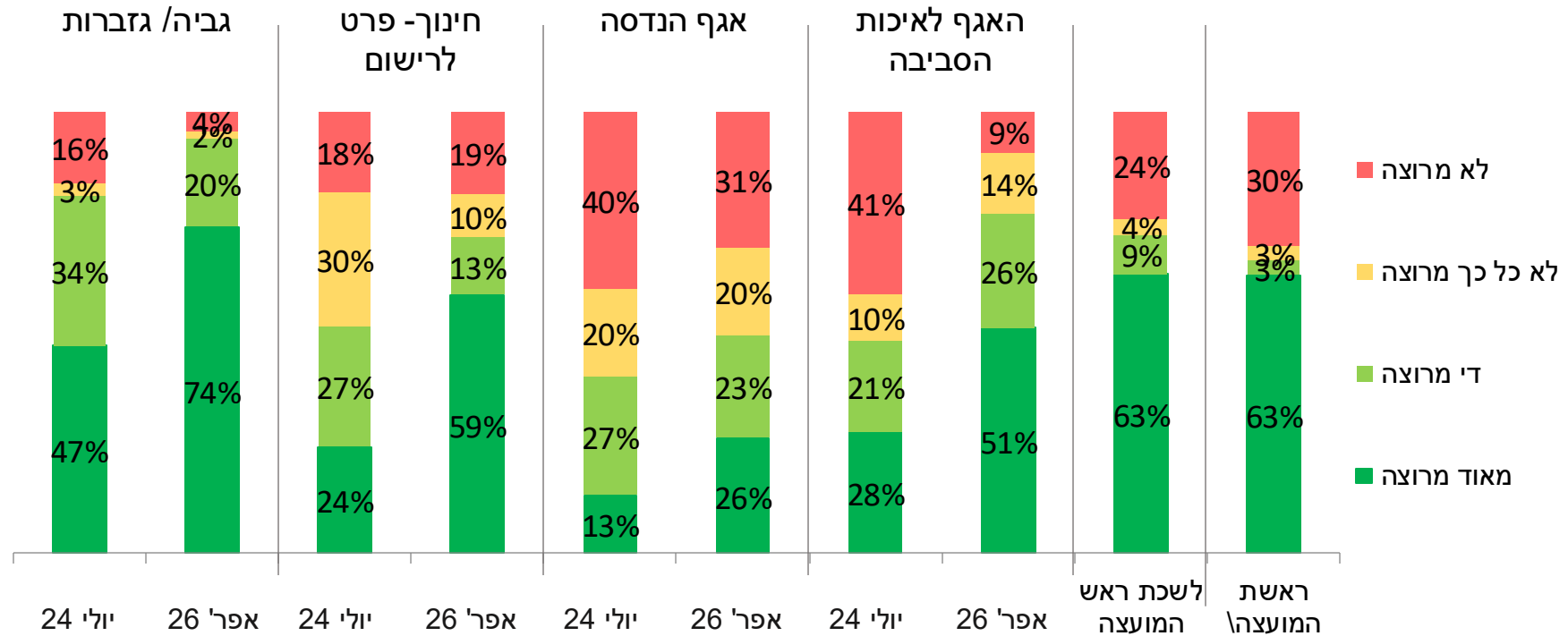
שיעור שהיו בקשר עם המועצה במהלך שנה האחרונה, והגורם אתו היו בקשר



כשליש מהתושבים היו בקשר עם גורם כלשהו במועצה, כמחציתם עם אגף הגביה/ גזברות

שביעות הרצון הכללית מהטיפול- לפי מחלקה

(היו בקשר עם המחלקה הרלוונטית, בעלי הדעה)



עליה משמעותית בשביעות הרצון מהטיפול בכל הממשקים. עם זאת, שיעור משמעותי יחסית אינו שבע רצון בממשק עם אגף הנדסה

(מוצגים ממשקים שמספר המשיבים בהם גבוה מ- 10)

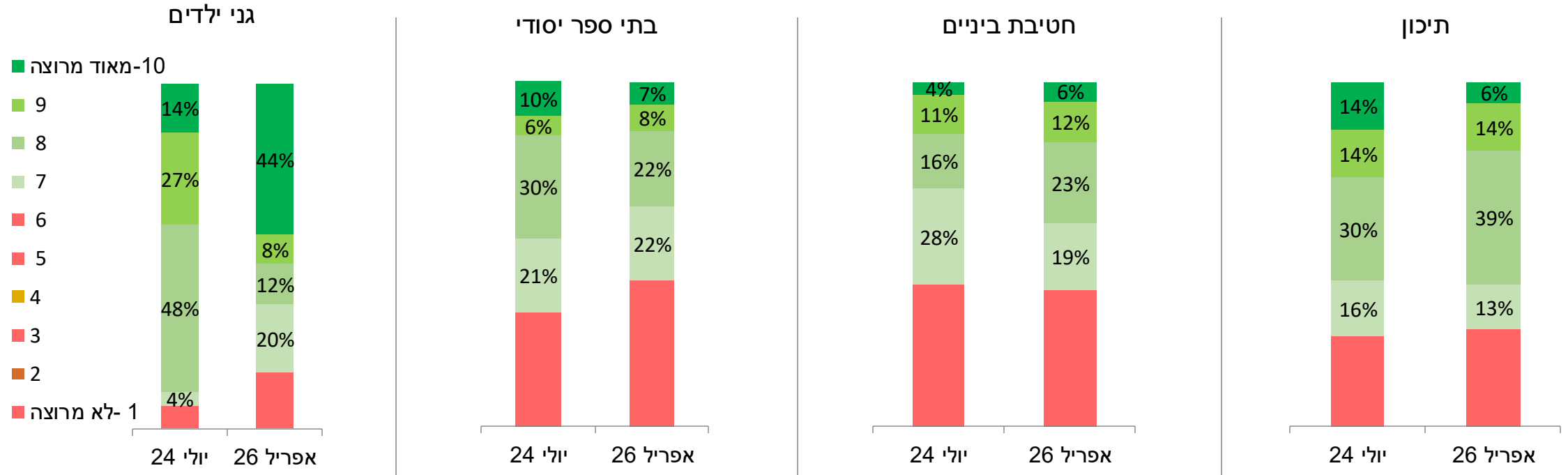


חינוך



שיעור הלומדים במוסדות השונים, ושביעות הרצון מרמת הלימודים

(מבין בעלי הדעה)



שיפור בשביעות הרצון מהגנים וחטיבות הביניים לצד מגמת ירידה קלה בשביעות הרצון מבתי הספר היסודיים והתיכונים



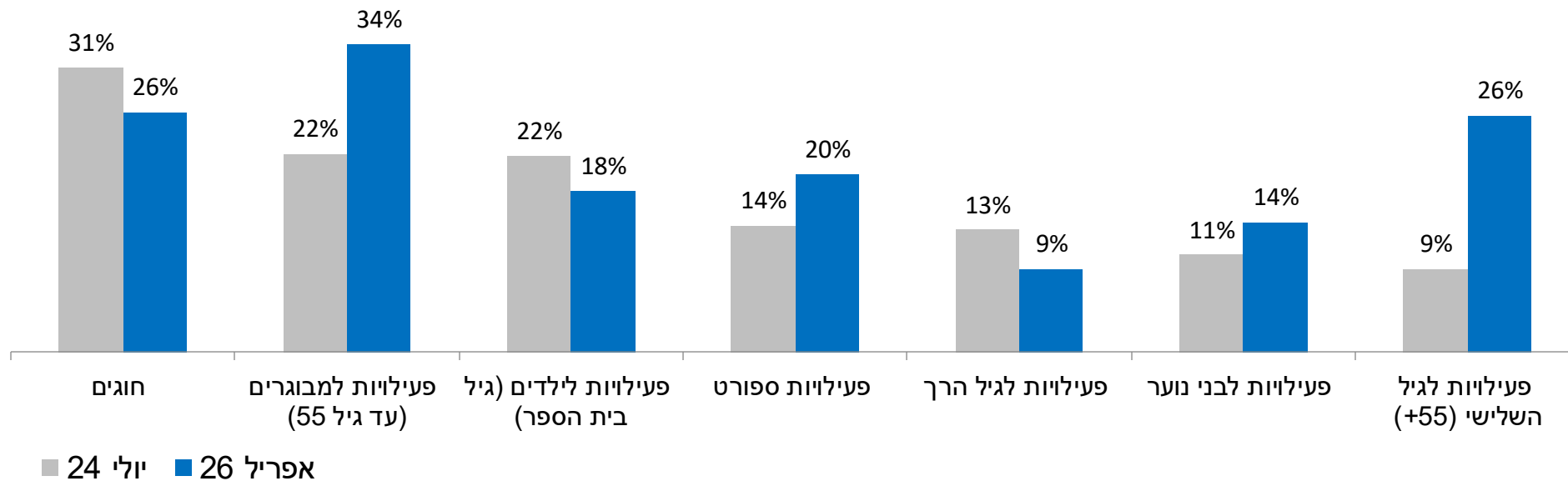
השתתפות ותפיסת פעילויות "חמש"

smith
consulting



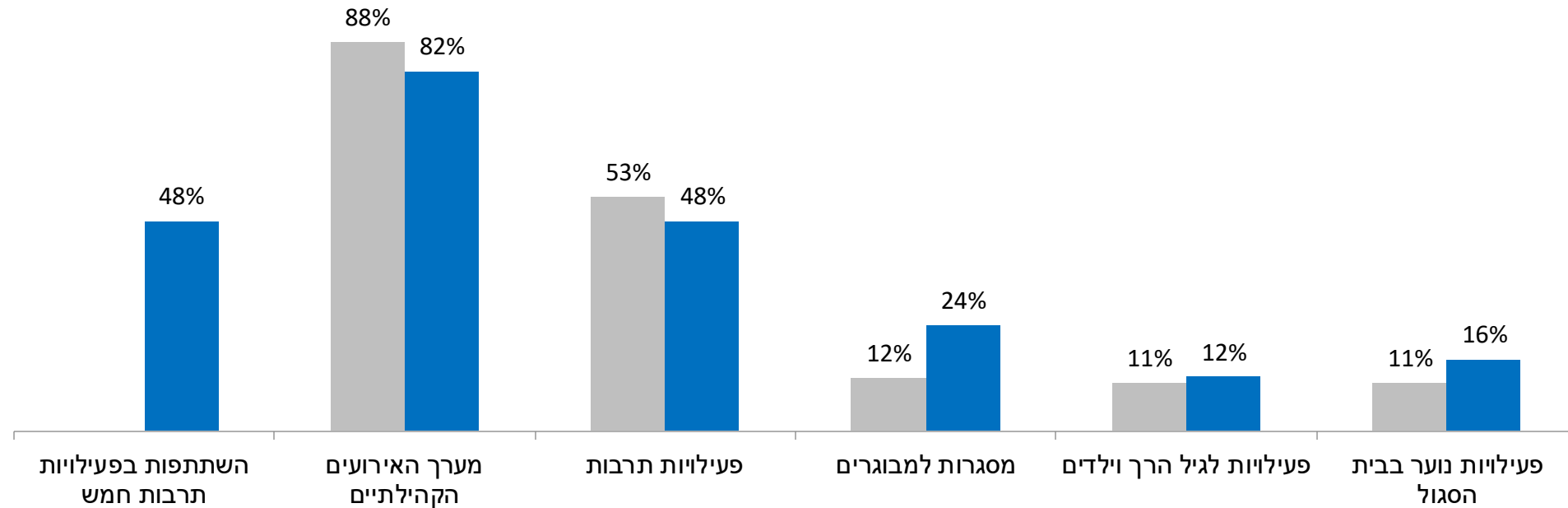
ידע למקבלי החלטות

פעילויות בחמש בהן משתתפים



עליה בשיעור המשתתפים בפעילויות למבוגרים (עד גיל 55) ובפעילויות לגיל השלישי (מעל 55), ובמידת מה גם בפעילויות ספורט

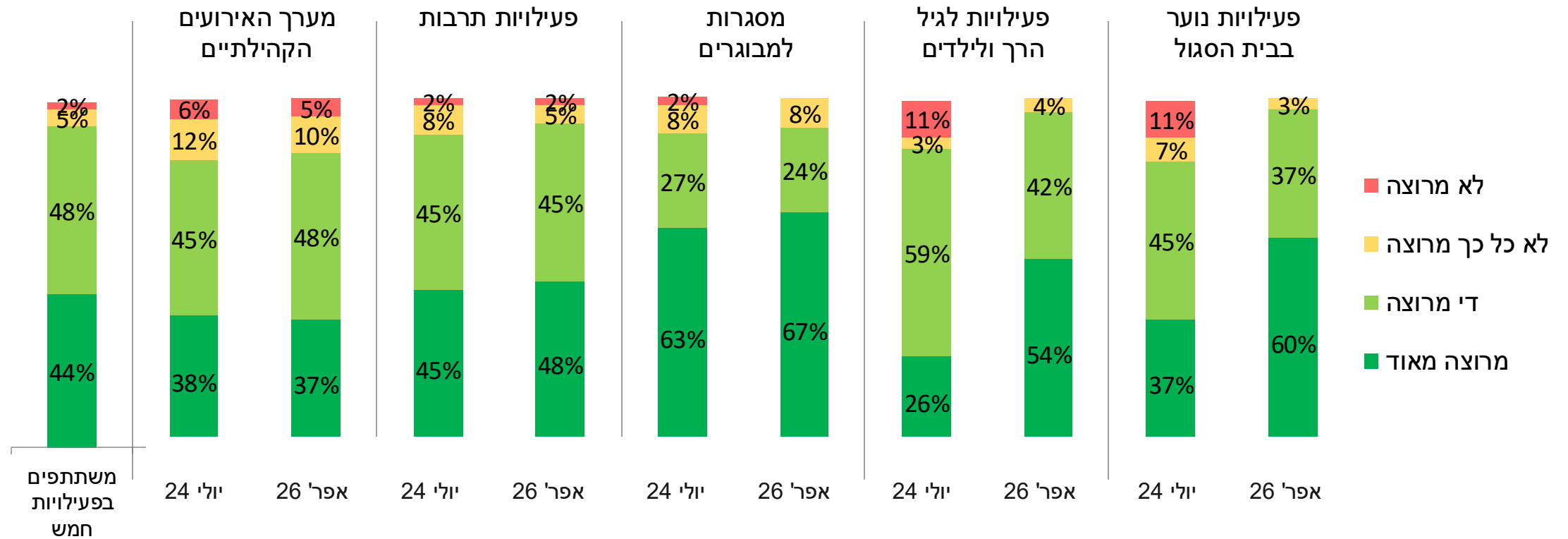
שיעור השתתפות במגוון פעילויות "חמש"



קרוב למחצית משתתפים בפעילויות ח.מ.ש-שיעור ההשתתפות דומה לזה שעלה בסקר הקודם, להוציא עליה בשיעור השתתפות במסגרות למבוגרים

שביעות הרצון ממגוון פעילויות "חמש"

(מבין בעלי הדעה, ממוין לפי שיעור ההשתתפות בכל הפעילויות)



שביעות הרצון מהפעילויות גבוהה, ואף בעליה בפעילויות לגיל הרך, ילדים ונוער



מועדון הספורט ותחבורה ציבורית

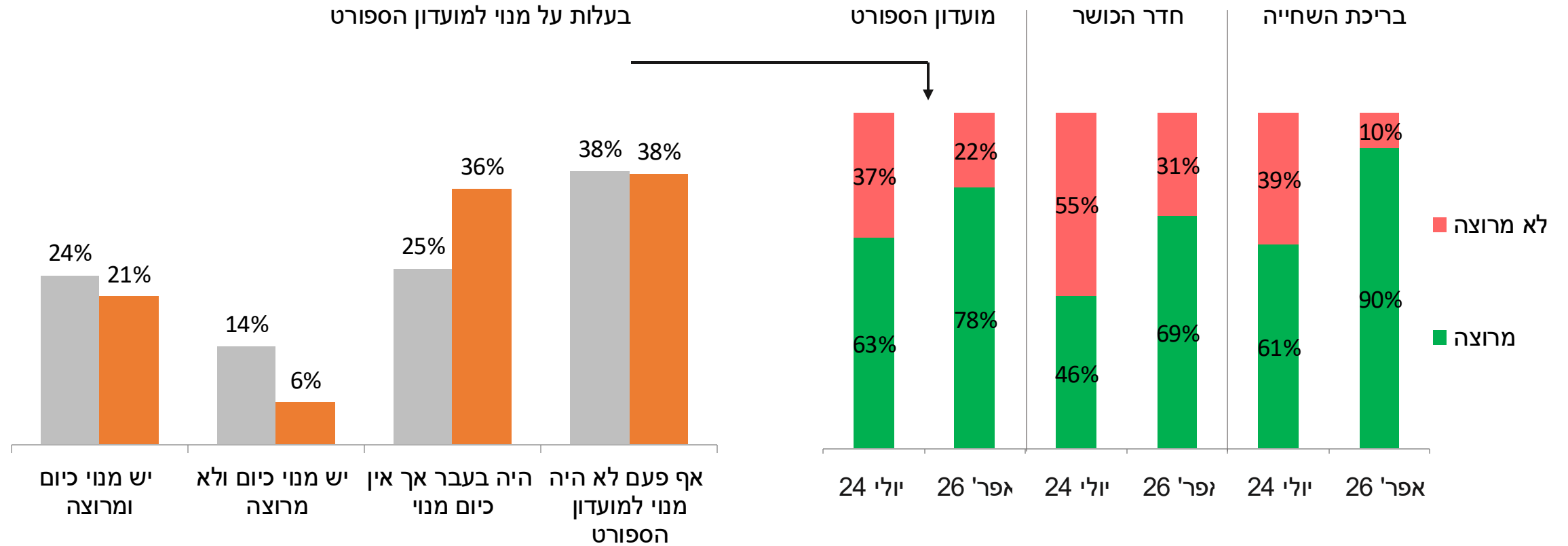
smith
consulting



ידע למקבלי החלטות

מועדון הספורט שוהם

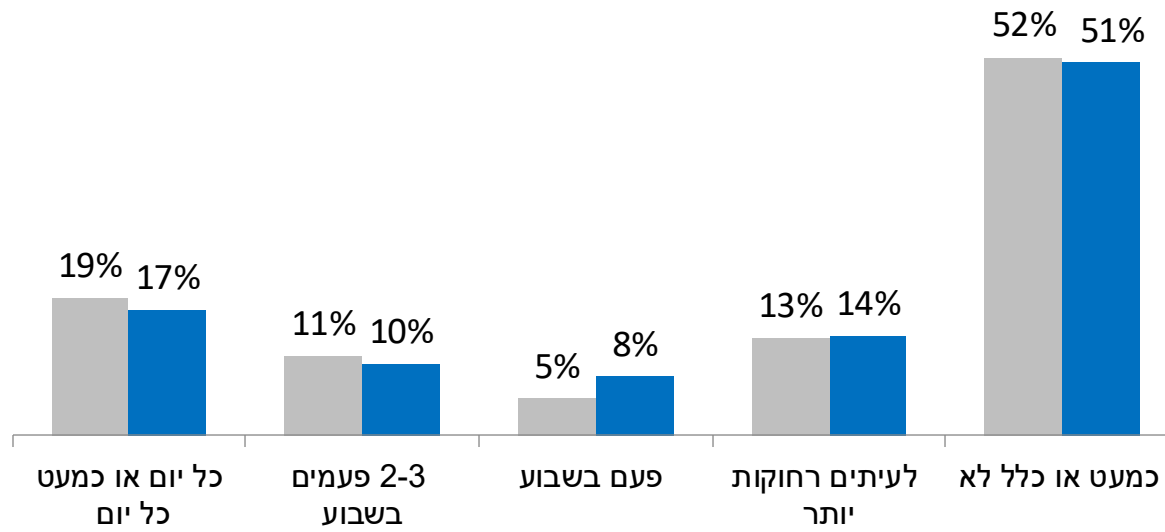
(גרף שביעות הרצון מימין-מבין בעלי הדעה)



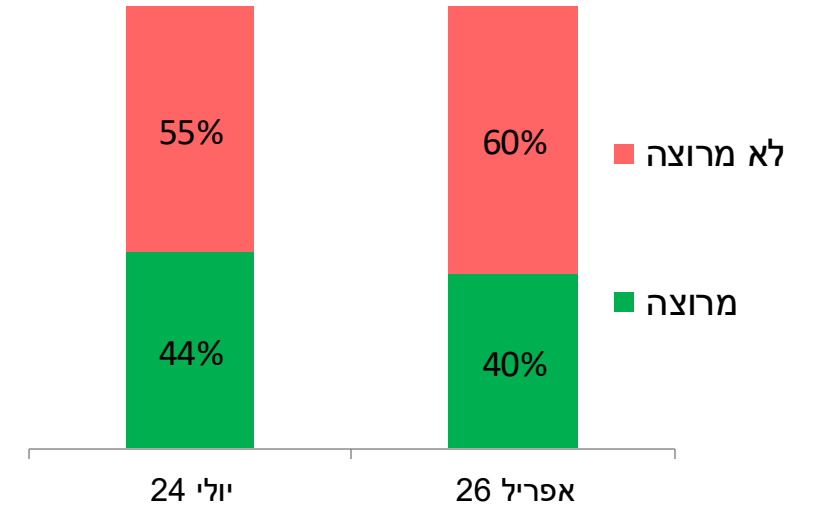
פחות תושבים מחזיקים במנוי במועדון הספורט, אך אלו המחזיקים במנוי- מרוצים יותר בהשוואה ל- 2024

שימוש בתחבורה ציבורית ושביעות הרצון מזמינות

תדירות הנסיעה בתחבורה ציבורית

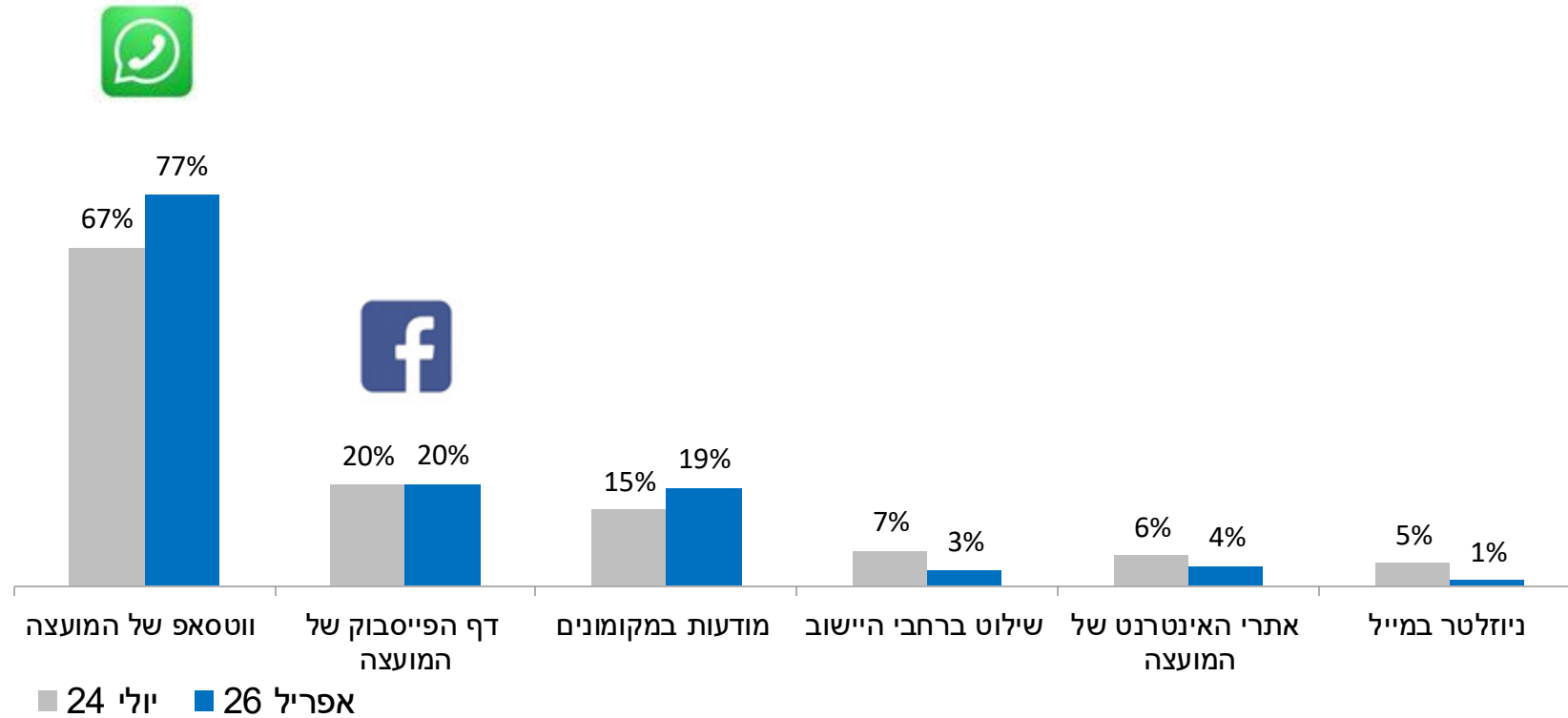


זמינות התחבורה הציבורית



כמחצית מתושבי שהם עושים שימוש בתחבורה ציבורית, וללא שינוי משמעותי בתדירות השימוש על ציר הזמן, עם זאת, 60% אינם מרוצים מזמינות התחב"צ (עליה לעומת סקר 24)

אופן ההתעדכנות על הקורה בשוהם



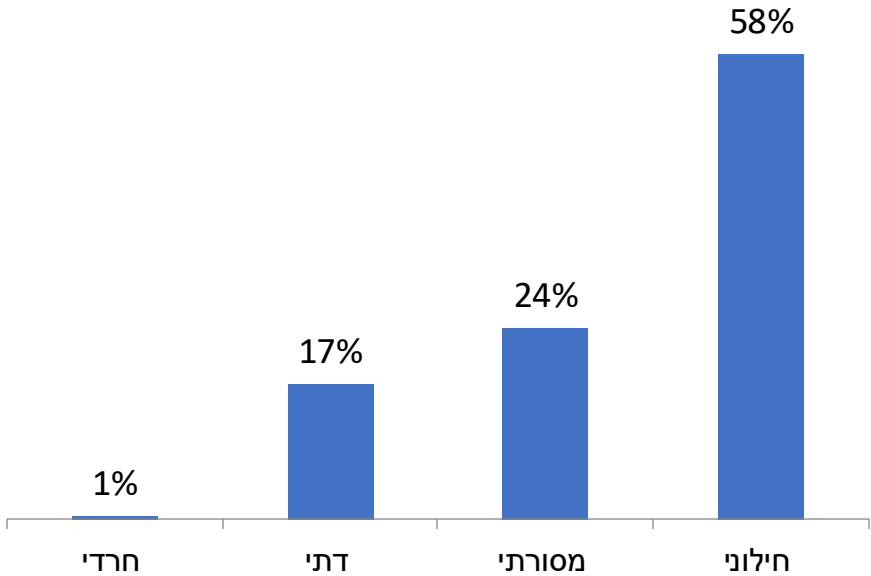
ההתעדכנות על הנעשה בשהם נעשית בעיקר באמצעות וואטסאפ המועצה- ואף בשיעורים גבוהים יותר ביחס לסקר הקודם



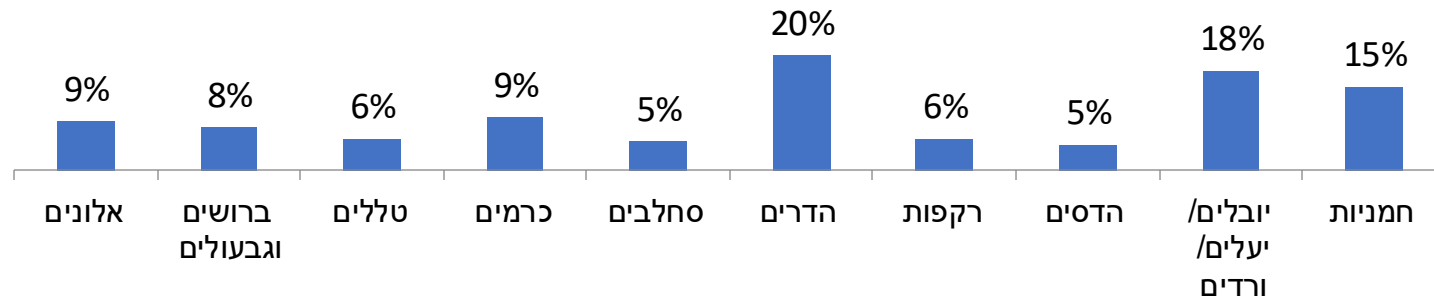
מבנה המדגם



דתיות

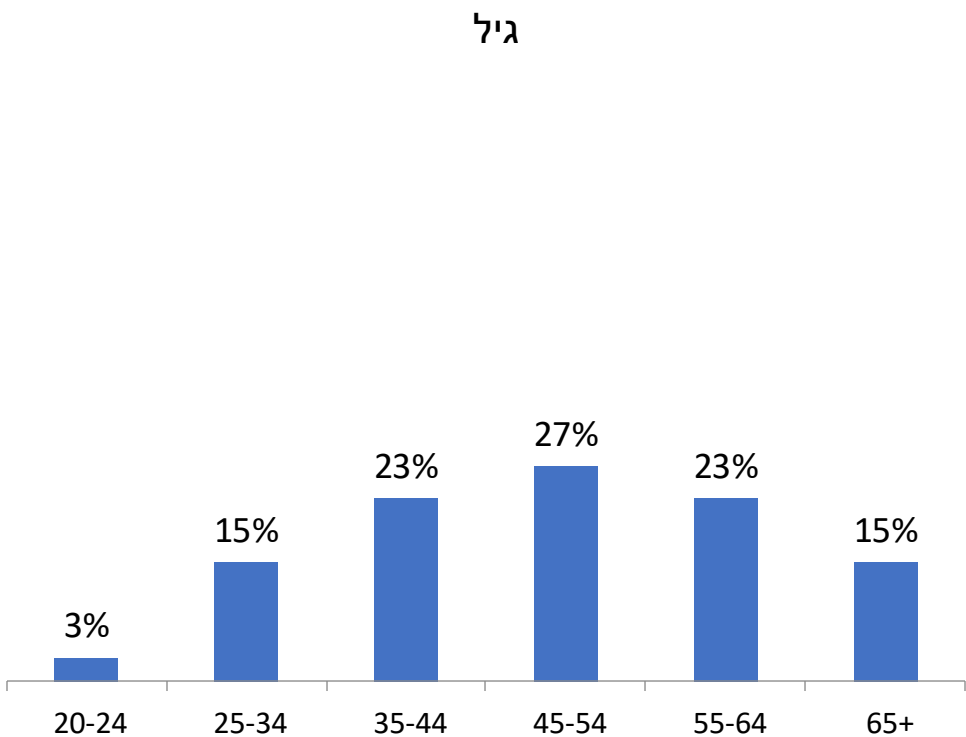


שכונה

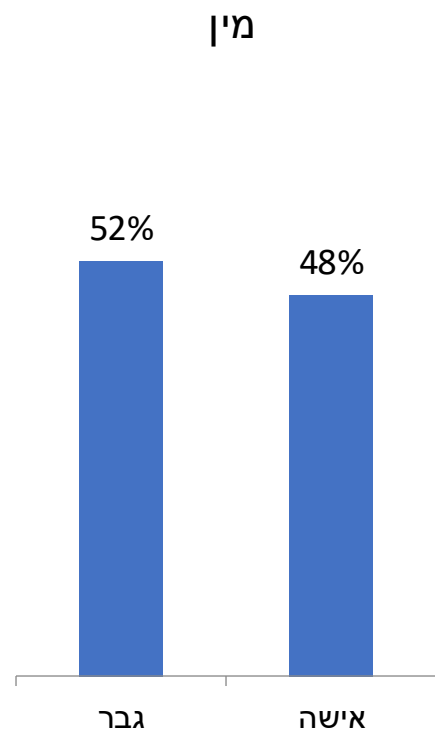


מאפיינים דמוגרפיים

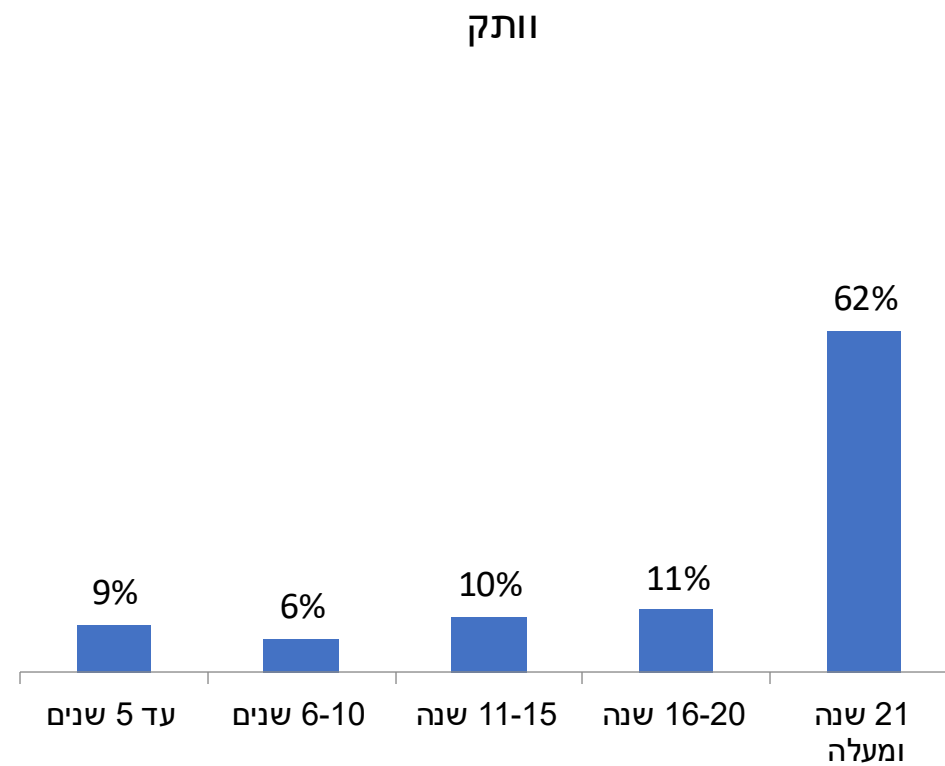
גיל

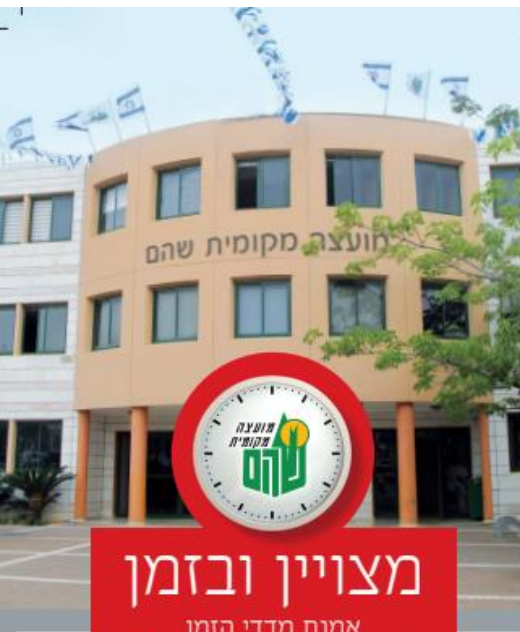


מין



וותק





מצויין ובזמן

של המועצה המקומית שהם

שהם מצוינות בשבילך!

המוקד העירוני 106 - 24 שעות ביממה www.shoham.muni.il



תכנון ובנייה

מסגרת הזמן	השירות
7 ימים	תיאום פגישה לקבלת מידע חבונני
30 ימי עבודה מיום קבלת התיק במשרדי הוועדה	כדיקת תיק בקשה להיתר בנייה והכנת ניליון דרישות או מכתב אי התאמה (תלוי בחומר שהוגש).
עד 10 ימי עבודה ממילוי כל הדרישות ותנאי הוועדה	מתן היתר בנייה או כל תשובה אחרת.



ביטחון ובטיחות

מסגרת הזמן	השירות
24 שעות ביממה	זמינות הניידת המשולבת
30 דקות	זמן תגובה מקסימלי מקבלת הודעה במוקד העירוני
15 דקות	זמן הגעה למוסדות חינוך מרגע קבלת קריאה
30 דקות	סיסון ועידור מפגע בטיחותי כגנים ציבוריים, מעברים ציבוריים או מוסדות חינוך



תחזוקה

מסגרת הזמן	השירות
הגעה בתוך שעה תיקון הפיצוץ עד 4 שעות	טיפול בפיצוץ צנרת
הגעה בתוך שעה תיקון המפגע עד 4 שעות	טיפול במפגעי ביוב
עד 5 ימים (עמדים נמוכים) עד שבועיים (עמדים גבוהים)	החלפת טורות שרופות בעמדי תאורה
3 ימים	תיקון מפגעים בכביש או במדרכה שאינם מאפשרים מעבר
יומיים	תיקון ליקויי בטיחות כגנים ציבוריים או מוסדות חינוך



וטרנריה ותברואה

מסגרת הזמן	השירות
שעתיים	לכידת בע"ח משוטטים
שעה	לכידת נחש
שעה	פטי פגרי בעלי חיים
יומיים	ביצוע הדברה נגד מכרסמים
יום	פטי פח אשפה שלא פונה בימי הפינוי
יום	פטי גזם שלא נאסף בימי הפינוי



ראש המועצה לשירות התושב

עבודתה של המועצה המקומית שהם מתבססת על שני עקרונות מנחים, משלימים זה לזה. העיקרון הראשון הוא חפיסת השירות שלנו, המציבה את התושב בלבה של העשייה הציבורית, תוך הקפדה על איכות ומצויינות. העיקרון השני הוא אסטרטגיה המבוססת על מחויבות לענייניו של היישוב ולביטושו החברתי, הקהילתי והכלכלי.

- לפיכך, אני מתחייב באמנה זו:
- לתת מענה לצורכי הפרט, תוך ראיית האינטרס הציבורי הרחב וטובת היישוב והתחשבות בהם.
 - להיות קשוב תמיד.
 - לפעול ביושר וללא משוא פנים תוך שמירה על המינהל התקין.
 - לנהוג באחריות בכספי הציבור ולשמור על האיוון התקציבי.
 - לפעול ביעילות ובמקצועיות ולהוביל את מדיניותה האחריות של המועצה.

מוגש לכם לוח הזמנים של אמנת השירות של המועצה והחברות הבנות.

בכבוד רב
גיל ליבנה
ראש המועצה



התחייבויות כלליות

השירות	מסגרת הזמן
זמינות המוקד העירוני	24 שעות ביממה
זמינות מוקד חמש	א' - ו' 8:30-13:00, 8:00-19:00 ו' 8:30-12:00
זמינות הממונה על פניות הציבור במועצה	א' - ו' 8:30-16:00
העברת הודעות שהתקבלו לאחר שעות העבודה ליעדן	עד 9:00 למחרת
מענה ראשוני על כל פנייה טלפונית או בדוא"ל	3 ימי עבודה

שעות העבודה במועצה:
ימים: א', ב', ד', ה' 8:00 - 16:00, יום ג' 13:00 - 8:00, 19:00 - 16:00



מסים וגבייה

השירות	מסגרת הזמן
מתן מידע והסברים על חיובים והנחות	יום
טיפול בבקשות להנחה	עד 30 יום
טיפול בפניות תושב	עד 5 ימים
מענה טלפוני לברורים ותשלומים	מ-8:00 עד 20:00 בימי א'-ה' מ-8:00 עד 12:00 בימי ו'
עדכון מידע על החלפת משלמים	3 ימים
טיפול במדידות נכסים ומסירת אישורי טאבו	עד 14 יום
החור כספי לזכאים	עד 30 יום



הפיקוח העירוני

המפגע	מסגרת הזמן
טיפול בגרוטאות רכב - פעילות לסילוק הרכב בהתאם לחוק	הגעת מפקח תוך שעה (פעילות לסילוק הרכב על פי המגדר בחוק)
סילוק רכבות שלא כדו"ן	חצי שעה
השלכת בום שלא בימי פינוי	הגעת מפקח תוך שעה
טיפול במפגעים עפ"י חוק העור העירוני	הגעת מפקח תוך שעה
טיפול במכוניות החונות בניגוד לחוק.	הגעת מפקח תוך שעה בימי ובשעות עבודת המועצה
טיפול במכוניות החונות בתחום חניית נכה	הגעת מפקח תוך 20 דקות
טיפול במפגעי רעש בשעות המנוחה	שעה
אכיפת החוק והסדר בגנים ציבוריים	שעה

אגף חינוך וקהילה: 03-9723070

מחלקת רווחה: 03-9791343

השירות הפסיכולוגי: 03-9731224

אגף ההגנה: 03-9723060

אגף איכות הסביבה: 03-9723051

מחלקת ביטחון: 03-9723062

אגף כספים: 03-9723030

החברה העירונית חמש: 03-9723001

החברה הכלכלית לשהם בע"מ: 03-9724721

עמותת עמיט: 03-9731224



המועצה המקומית שהם, האודם 63, שהם 60850
המוקד העירוני 106 - 24 שעות ביממה

טל: 03-9723000 | פקס: 03-9723029 | www.shoham.muni.il





תודה ובהצלחה!

