
ביקורת מעקב בנושא ניהול התיירות ברשויות המקומיות

1.....	ניהול התיירות ברשויות המקומיות- ביקורת מעקב
2.....	מבוא
2.....	מנגנון ניהול התיירות
3.....	פעילות מועצת הרשות
3.....	הקמת ועדת תיירות ופעילותה
4.....	דיונים בפורומים מקצועיים
4.....	תוכניות אב לתיירות
5.....	העיר כגורם משיכה תיירותי ושיווק התיירות
5.....	אסטרטגיה עירונית למיתוג התיירות ושיווקה
5.....	שימוש ברשתות החברתיות - מספר וסוג הרשתות החברתיות שבהן נעשה שימוש
6.....	עדכניות הפעילות התיירותית של העיריות ברשתות החברתיות
6.....	העניין שמגלה הציבור בדפי הפייסבוק וחשבונות האינסטגרם הייעודיים לתיירות
6.....	סקרים למדידת שביעות הרצון של התיירים
6.....	אמנה למתן שירות לתייר
6.....	שילוט בכניסה לשכונות המידע
7.....	טיפול הסביבה הפיזית של לשכות המידע
8.....	אתרי המרשתת התיירותיים
10.....	הנגשת אתרי המרשתת התיירותיים לאנשים עם מוגבלות
11.....	היערכות למצבי חירום
12.....	מצב התחזוקה והניקיון של אזורי התיירות
20.....	סיכום

מבוא

בחודשים יוני 2021 – ינואר 2022 ערך משרד מבקר המדינה ביקורת בנושא ניהול התיירות ברשויות המקומיות: **חיפה, טבריה, ירושלים, נצרת, צפת, רמלה ותל אביב-יפו**. ניהול התיירות בתחומן של הרשויות המקומיות חל על מגוון תחומים: תכנון אסטרטגי, תכנון ובנייה של מתקני אכסון מלונאי; שיווק ומיתוג; הפצת מידע לתיירים והפעלת מרכזי מידע; פיתוח וניהול אטרקציות; איסוף נתונים, ניתוחם והפצתם לגורמים רלוונטיים; וכן, תיאום ושיתוף פעולה מול גורמים שונים ברשות המקומית, בשלטון המרכזי ובמגזר הפרטי.

ביקורת מבקר המדינה התמקדה בבדיקת הנושאים האלה: מנגנוני ניהול התיירות ברשויות המקומיות, פעולות שיווק ומיתוג, השירות לתייר, היערכות לחירום ומצב הניקיון והתחזוקה של אזורי התיירות. ממצאי הביקורת מתייחסים לשנים 2017 – 2021.

ביום 27 ביוני 2022 התקבל בלשכת ראש העיר דוח מבקר המדינה על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2022. צוות לתיקון ליקויים בראשות ראש העיר התכנס רק חמישה חודשים מאוחר יותר ביום 13 בדצמבר 2022. התייחסות העירייה נשלחה למבקר המדינה ביום 2 בינואר 2023 לאחר קבלת ארכה שאושרה על ידי מבקר המדינה.

סעיף 4 בתקנות העיריות (דין וחשבון מבקר העירייה), תשל"ד-1974 קובע, כי הדין וחשבון של מבקר העירייה יפרט את המעקב אחרי התיקון של ממצאי הביקורת בדינים וחשבונות קודמים ושל ממצאי הביקורת של מבקר המדינה בנושאים שהם בתחום סמכויותיו של מבקר העירייה, והוא יציין אם הליקוי שעליו הצביעו תוקן.

במסגרת המעקב אחר תיקון הליקויים ערך מבקר העירייה ביקורת מעקב בנושא בחודשים אפריל – יוני 2023. דוח מעקב זה של מבקר העירייה עוסק בשינויים ותיקון ליקויים שנעשו בתחום התיירות החל בחודש יוני 2022 ועד חודש יוני 2023.

מנגנון ניהול התיירות

בביקורת מבקר המדינה נמצא, כי ניהול התיירות בעיריית חיפה מופקד בידי כמה גורמים, ולכל אחד מהם תחום אחריות נפרד. שיווק ומיתוג התיירות, הפעלת מרכזי המידע לתייר וקיום סיורי תיירות מופקדים בידי "העמותה לתיירות ונופש חיפה" (להלן – העמותה לתיירות), עמותה עירונית שנוסדה בשנת 1999. יצוין, כי מנכ"ל העמותה התפטר בשנת 2016, ומאז לא מונה לה מנכ"ל. גיבוש החזון והתכנון האסטרטגי בתחום התיירות ותוכניות העבודה הנגזרות מהם הינם באחריותם של גורמים שונים בעיריית חיפה, ובהם אגף שיפור פני העיר; האגף לתכנון דרכים, תנועה ונוף; רשות החניה; אדריכלית העיר וכן גורמי תחזוקה וניקיון. במקביל לגורמים הנזכרים לעיל, ראש העיר מינתה עוזרת שתהיה אחראית להקמה ולליווי של מיזמים שונים, בין היתר בתחום התיירות. בנוסף, עיריית חיפה שכרה את שירותיו של יועץ לענייני תיירות – יועץ חיצוני אשר פעל במסגרת המינהלת שהקימה העירייה והחלה לפעול ב-2019 (מינהלת חיפה 2030). המינהלת היתה אמונה על גיבוש האסטרטגיה ותכלול התכניות השונות בתחום התיירות. בתקופה המבוקרת על ידי מבקר המדינה, הגורם המתכלל את הפעילות בתחום התיירות היה סגן ראש העיר, שכהן גם כיושב ראש הוועד המנהל של העמותה לתיירות, ושימש גם כאחראי על יועץ התיירות.

מבקר המדינה המליץ, כי התקשרויות עם יועצים יוגבלו לתחומי פעילות ייחודיים הדורשים מומחיות וידע מיוחד, ולא כדי לנהל באופן שוטף תחום מרכזי בעירייה.



הביקורת מעירה, כי נכון למועד ביצוע ביקורת המעקב אין בעירייה גורם מקצועי שתפקידו לנהל את תחום התיירות ולתכלל את ההיבטים השונים הנוגעים לתחום.

במסגרת התכנסות הוועדה לתיקון הליקויים מסרה ראש העיר, כי בעיריית חיפה הוקם גוף (מינהלת 2030) שהיה אמון על גיבוש האסטרטגיה ותכלול התוכניות השונות בתחום התיירות. עוד הוסיפה ראש העיר, כי פעילות גוף זה הופסקה ע"י האופוזיציה במועצת העיר, והיועצים החיצוניים שהועסקו במסגרת הגוף אינם מועסקים עוד.

פעילות מועצת הרשות

מבקר המדינה העיר, כי מועצות העיריות אינן דנות בסוגיות ניהול מערכתיות הנוגעות לתחום התיירות אלא במסגרת נושאים נקודתיים. נמצא, כי בחיפה בשנים האמורות דנה מועצת העיר בנושא נקודתי אחד, וזאת בתגובה לשאילתה שהעלה חבר מועצת העירייה בנוגע לביטול של מיזם אור-קולי בעיר.

מבקר המדינה המליץ, כי מליאות המועצות ידונו מעת לעת ולפחות פעם בשנה בנושאים מערכתיים של ניהול התיירות על מנת להועיל לקידום התיירות בעיר, לחיזוק התיאום בין הגורמים השונים ולקבלת החלטות אסטרטגיות.

במסגרת התכנסות הוועדה לתיקון הליקויים מסרה ראש העיר, כי היא מקבלת בברכה את ההמלצה וברגע שבעיריית חיפה יוקם גוף מקצועי שיתכלל את נושא התיירות, יפעלו ליישום ההמלצה.



הביקורת מעירה, כי בהתאם לעדכון סגנית מזכירת המועצה, מאז ביקורת מבקר המדינה לא התקיימו דיונים במועצת העיר בנושאים הקשורים לניהול התיירות בחיפה.

הקמת ועדת תיירות ופעילותה

מועצת הרשות המקומית מוסמכת לבחור ועדות נושא שתכליתן לקדם את התחומים הראויים בעיניה לקידום. יש ועדות שאין חובה להקימן (ועדות רשות), כמו ועדת תיירות. ועדות רשות יכולות להיות קבועות או ארעיות, ותפקידן לייעץ למועצת הרשות¹.

מבקר המדינה העיר, כי עיריית חיפה לא בחרה ועדת תיירות. משרד מבקר המדינה המליץ למועצת עיריית חיפה, להקים ועדת תיירות ולפעול במסגרתה לקידום פיתוח התיירות בתחום השיפוט של העירייה.

במסגרת התכנסות הוועדה לתיקון הליקויים מסרה ראש העיר, כי היא מקבלת בברכה את ההמלצה וברגע שבעיריית חיפה יוקם גוף מקצועי שיתכלל את נושא התיירות, יפעלו ליישום ההמלצה.

¹ ס' 150 לפקודת העיריות.



הביקורת מעירה, כי נכון לחודש יוני 2023 לא הוקמה ועדת תיירות.

דיונים בפורומים מקצועיים

דיונים בפורומים מקצועיים עשויים לשמש כמנגנון תיאום לקידום תחום התיירות, שהוא תחום מורכב הנוגע למגוון תחומים ובעלי תפקידים בעירייה. מבקר המדינה המליץ לעיריית חיפה לשקול להקים פורומים מקצועיים לשיתופי פעולה בתוך ומחוץ לארגון לקידום תחום התיירות ולתיאום פעולות.

במסגרת התכנסות הועדה לתיקון הליקויים מסרה ראש העיר, כי היא מקבלת בברכה את ההמלצה וברגע שבעיריית חיפה יוקם גוף מקצועי שיתכלל את נושא התיירות, יפעלו ליישום ההמלצה. סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי העמותה לתיירות מקיימת דיונים בפורומים מקצועיים שמתכנסים מעת לעת במהלך השנה בהתאם לצורך כגון מפגשים עם מט"י חיפה, לשכת המסחר והתעשייה, התאחדות בתי מלון וכן למידת עמיתים עם המרחב הסובב והמרחב הכולל. עוד מסרה, כי בשנת 2023 הוקם ביוזמתה פורום מנהלי תיירות שמטרתו יצירת שיתופי פעולה ותיאום פעולות מול משרד התיירות. לאחרונה התקיים סיעור מוחות עם מורי דרך ומשפיענים חיפאים בנושא היערכות לקראת קמפיין הקיץ בתיירות.

תוכניות אב לתיירות

משרד מבקר המדינה בדק אילו עיריות הכינו תוכניות אב לתיירות ובאילו נושאים הן עסקו. בביקורת מבקר המדינה נמצא, כי לעיריית חיפה אין תוכנית אב לתיירות. במרץ 2018 גיבשה העירייה מסמך תכנון אסטרטגי לתיירות. במסגרת ההמלצות במסמך הוצע למנות גורם שיהיה אחראי להכנת תוכנית אסטרטגית ולניהולה. כמו כן, הומלץ שיוקם פורום תיירות עירוני שייעץ ויסייע בגיבוש אסטרטגיית ניהול התיירות בעיר. עד מועד סיום ביקורת מבקר המדינה, בעיריית חיפה לא הוקם פורום תיירות עירוני.

בשנת 2019 החל יועץ מחברת ייעוץ חיצונית שעמו התקשרה העמותה לתיירות להכין טיוטה של תוכנית אב, ובאפריל 2020 הועברה הטיוטה לוועד המנהל של העמותה לתיירות. בנובמבר 2019 התקשרה העירייה עם אותו יועץ גם לצורך מתן שירות למינהלת העירונית לתכנון אסטרטגי שהקימה, ובין תפקידיו, על פי הסכם ההתקשרות עימו, "פיתוח, כתיבה ויישום של תוכנית פיתוח התיירות של חיפה".

עם זאת, עד למועד סיום ביקורת מבקר המדינה (דצמבר 2021) לא השלימו עיריית חיפה או העמותה לתיירות את הכנת תוכנית האב, אף שהעמותה השקיעה בהכנת הטיוטה של תוכנית האב כ- 130,000 ש"ח.

עיריית חיפה מסרה בתשובתה למשרד מבקר המדינה, כי העמותה לתיירות לא קיבלה תמיכה ממשלתית בנושא, ובשל כך החלה עיריית חיפה לגבש בעצמה וממשאבי העירייה את תוכנית האב לתיירות בשיתוף פעולה הדוק עם מינהל ההנדסה בעירייה, וכי נכון למועד מתן התשובה יש בידיה מסמך המשמש טיוטה ראשונית. עם זאת, בשל החלטת מועצת העיר לסיים את ההתקשרות עם יועצי המינהלת, ובכלל זה עם יועץ התיירות, לא הושלמה עד כה הכנת תוכנית האב.

במסגרת התכנסות הוועדה לתיקון הליקויים מסרה ראש העיר, כי מינהלת 2030 החלה להכין תוכנית אב לתיירות ולמלונאות. נאספו נתונים רבים בשיתוף עם מינהל ההנדסה. תוכנית אב זו

הייתה חלק מעוד כ-40 תוכניות אב עירוניות בתחומי חינוך, ואדיות, דרגנועים, התחדשות עירונית ועוד. תוכנית התיירות שולבה והוטמעה כחלק ממערך התוכניות המלא, אך פעילות המינהלת הופסקה ע"י האופוזיציה במועצת העיר.



הביקורת מעירה, כי נכון לחודש יוני 2023 לא קיימת תכנית אב לתיירות.

העיר כגורם משיכה תיירותי ושיווק התיירות

משרד מבקר המדינה בדק אינדיקטורים שיכולים להעיד על פיתוח ענף התיירות ועל מידת המשיכה של ערים אלו לתיירים ישראלים ולתיירים מחו"ל. כאינדיקציה לקצב הפיתוח נבדקה המגמה של תוספת חדרי מלון בעיר למלונות תיירות. אינדיקטורים נוספים לביקוש הם שיעור התפוסה של חדרי מלון ומספר הלינות של תיירים. בביקורת מבקר המדינה נמצא, כי בחיפה יש צמיחה מתונה. סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי העמותה לתיירות מבצעת את פעילות השיווק ע"ס נתוני הלמ"ס ובשיתוף פעולה עם התאחדות בתי המלון בחיפה על מנת למקסם את אימפקט המאמצים ככל הניתן. העמותה גאה להציג ע"פ נתוני והודעת הלמ"ס מתאריך 28.9.22 כי חיפה נמצאה במקום השני בתפוסות אחרי אילת.

אסטרטגיה עירונית למיתוג התיירות ושיווק

מבקר המדינה העיר, כי לעיריית חיפה אין תוכניות אסטרטגיות לשיווק התיירות. משרד מבקר המדינה המליץ לעיריית חיפה להכין תוכנית אסטרטגית לשיווק התיירות בעיר כדי לאפשר פעולה מושכלת בתחום. במסגרת התכנסות הועדה לתיקון הליקויים מסרה ראש העיר, כי היא מקבלת בברכה את ההמלצה וברגע שבעיריית חיפה יוקם גוף מקצועי שיתכלל את נושא התיירות, יפעלו ליישום ההמלצה.

שימוש ברשתות החברתיות - מספר וסוג הרשתות החברתיות שבהן נעשה שימוש

מבקר המדינה העיר, כי עיריית חיפה לא משתמשת ברשת טוויטר לצורך קידום התיירות בדומה למרבית הערים מרחבי העולם שנסקרו. משרד מבקר המדינה המליץ לעיריית חיפה, לבחון אם יש צורך לצרף עוד רשתות חברתיות לצורכי קידום התיירות, בהתאם לאסטרטגיה השיווקית שיגבשו. סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי העמותה לתיירות ונופש חיפה בשת"פ עיריית חיפה הינה העיר היחידה עם טיקטוק שכיום מהווה את הפלטפורמה בעלת הצמיחה הגבוהה ביותר ותואמת לצרכי ענף התיירות. "אנו לא רואים נחיצות ברשת הטוויטר למטרות תיירותיות שכן שירותיו אינם תואמים את צרכי התיירות. הפייסבוק התיירותי של חיפה (לא של עיריית חיפה) הינו בעל 17K עוקבים. של עיריית ת"א 8.1K ולעיריית ירושלים אין פייסבוק ממוקד תיירות. העמותה לתיירות ונופש חיפה גאה על נוכחותה ברשתות החברתיות באופן מתמיד וקבוע."

עדכניות הפעילות התיירותית של העיריות ברשתות החברתיות

משרד מבקר המדינה בדק בתחילת אוקטובר 2021 את מועד פרסום הרשומה האחרונה בכל אחת מהרשתות החברתיות שהעירייה מנהלת בהן דפים או חשבונות ייעודיים. בבדיקה נמצא, כי עיריית חיפה העלתה ביוטיוב רק שני סרטונים, תשע שנים לפני מועד הבדיקה. **בביקורת המעקב נמצא, כי עיריית חיפה מפעילה אתר יוטיוב. העמותה לתיירות העבירה לשם את כל הסרטונים הקיימים במאגר העמותה.**

העניין שמגלה הציבור בדפי הפייסבוק וחשבונות האינסטגרם הייעודיים לתיירות

מבקר המדינה העיר, כי מספר האוהדים והעוקבים בעמודי הפייסבוק ובחשבונות האינסטגרם הייעודיים לתיירות של העיריות שנבדקו נמוך יחסית לחלק מהעיריות בעולם שנסקרו בביקורת. משרד מבקר המדינה המליץ לכל העיריות שנבדקו לבחון את הסיבות למיעוט היחסי של אוהדים ותגובות ולבחון דרכים להגדלתם, בין היתר באמצעות קידום הדפים והחשבונות שלהן ברשתות החברתיות והגברת עניין הציבור בהם.

סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי "העמותה לתיירות ונופש חיפה בעלת מספר העוקבים הגבוה ביותר בארץ בעמודים ייעודיים לתיירותיים וכל זה נעשה במאמץ אורגני בלבד ולא ממומן בהתחשב בדלות התקציבים בהם העמותה פועלת למען קידום התיירות ללא סיוע כלל לצערנו, של משה"ת באף פרמטר."

סקרים למדידת שביעות הרצון של התיירים

בביקורת מבקר המדינה נמצא, כי עיריית חיפה לא ביצעה סקרי שביעות רצון בקרב תיירים. משרד מבקר המדינה המליץ לעיריית חיפה לבצע סקרי שביעות רצון בקרב תיירים ומבקרים בעיר כדי לנטר את הנושאים הטעונים שיפור או שימור ולהפיק לקחים. הוצע לשקול, כי הסקרים יתייחסו גם לתיירים שלא הגיעו ללשכות המידע או לסניפים.

סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי העמותה לתיירות החלה להגדיר ביצוע סקרי שביעות רצון בקרב התיירים במגוון מגזרים וכי ממועד חידוש הסיורים על ידי העמותה לתיירות בוצעו כ-20 סקרים למדידת שביעות רצון של התיירים.

אמנה למתן שירות לתייר

משרד מבקר המדינה המליץ לעיריית חיפה להכין אמנת שירות לתייר ולפרסמה בכל השפות הרלוונטיות.

סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי אמנת שירות לתייר נמצאת בימים אלה בעבודת הכנה. העמותה לתיירות פועלת להכנת אמנת שירות לתייר יחד עם מגוון העוסקים בענף התיירות בעיר במסגרת שולחן עגול.

שילוט בכניסה ללשכות המידע

בביקורת מבקר המדינה נמצא, כי בלשכת המידע של חיפה קיימים שלושה שלטים בעיצוב שונה. על שעות הפעילות שהוטבעו במקור בשניים מהשלטים, הודבקו באמצעות סרט הדבקה, פיסות נייר ובהן מצוינות שעות הפעילות המעודכנות, ואילו בשלט השלישי לא עודכנו השעות. בשביל הכניסה ללשכה נמצאו לצד השלט על שעות הפעילות כמה שלטים נוספים הן מבחינת העיצוב והן מבחינת

התוכן. מבקר המדינה המליץ לעצב באופן אחיד את השלטים המוצבים בכניסה ללשכה ולתקן את השלטים הפגומים.

בביקורת המעקב נמצא, כי העמותה לתיירות תיקנה את השילוט בהתאם. סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה, כי השינויים בשילוט נוצרו בשל מגבלות הקורונה אשר השתנו מעת לעת.

טיפול הסביבה הפיזית של לשכות המידע

בסיורי הביקורת שערך צוות מבקר המדינה בחיפה, לצד שביל הכניסה ללשכה נמצא שטח גדול מלא עשבייה ופסולת. בדוח מבקר המדינה צוין, כי דבר זה עלול להותיר רושם שלילי אצל התייר ולפגוע בתדמית העיר. משרד מבקר המדינה המליץ לעיריית חיפה לפעול לשיפור הסביבה הפיזית של לשכת המידע בחיפה כדי לספק לתיירים הבאים בשעריה חוויית ביקור איכותית. בתגובה לליקויים שנמצאו בדוח הביקורת של מבקר המדינה נמסר ממנהל התפעול, כי הליקויים שהוצגו בטיטוט הביקורת טופלו עם קבלת הדו"ח. "חלק מהשטח העוטף את לשכת המידע הוא שטח פרטי, יינתן דגש לניקיון. יינתן מענה שוטף ועיתי במסגרת המענה התפעולי לשדרות "בן גוריון".



בביקורת המעקב נמצא, כי השטח הסמוך לשביל הכניסה ללשכת המידע מלא עשבייה יבשה. הביקורת מעירה, כי יש לדאוג להסדרת השטח אשר נמצא בבעלות העירייה מבחינת גינון ותשתיות גינון על מנת למנוע הישנות המצב.

ממנהל התפעול נמסר, כי בשטח נשתלו ברשמים שבהמשך יסתירו את השטח המיוער שאותו מנכסים מדי פעם.



שביל הכניסה ללשכת המידע, יוני 2023.

אתרי המרשתת התיירותיים

1. עיריית חיפה מפעילה ארבעה אתרי תיירות שונים: האתר העיקרי, אתר פעילויות הקיץ, אתר הבלוג והאתר הצלייני. מבקר המדינה המליץ לעיריית חיפה לשקול את נחיצות הפעלתם של ארבעה אתרים שונים.

סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי "העמותה לתיירות פועלת בימים אלו להקמת אתר תיירות חדש אשר יאגד את מירב המידע. חשוב לציין, כי ריבוי האתרים נועד על מנת לייצר פלטפורמת ייצוג ברחבי הרשת במגוון תחומי עניין, פעילות אשר מקובלת מאד בענף התיירות הבינ"ל לבניית קלסתר תיירותי רב גוני".

במסגרת התכנסות הועדה לתיקון הליקויים מסרה ראש העיר, כי מינהלת 2030 פעלה בשנת 2021 לגיבוש תמהיל ובניית מודל לאתר תיירות ייחודי - נושא זה נעצר עם עצירת פעילות המינהלת.

2. כתיבה בשפת תכנות תקינה

משרד מבקר המדינה המליץ לכל העיריות שנבדקו לוודא שדפי אתרי המרשתת שלהן כתובים בשפת תכנות תקינה, וזאת כדי לצמצם את הטעויות בקריאה על ידי הדפדפנים ולאפשר הצגה תקינה של מידע לגולשים. עוד מומלץ לבצע בקרה על תקינות כלל דפי האתרים באופן עתי. **סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי "העמותה לתיירות ונופש חיפה פועלת בימים אלה להקמת אתר תיירות חדש אשר יתאים לכל הקודים וכללי הנגישות הנדרשים. צפי עליית האתר החדש של העמותה 3-4 חודשים".**

3. קישורים שאינם תקינים

בביקורת מבקר המדינה נמצא, כי באתרים של עיריית חיפה נמצאו מעל 20 קישורים "שבורים".

הוצע לסקור מדי פעם בפעם את הקישורים באתרים ולתקן או להסיר את הקישורים "השבורים".

סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי "העמותה לתיירות ונופש חיפה פועלת להקמת אתר תיירות חדש אשר יתאים לכל הקודים וכללי הנגישות הנדרשים".

4. מהירות העלאת האתר במחשב של הגולש

בביקורת מבקר המדינה נמצא, כי האתר העיקרי של עיריית חיפה נמצא בין המהירים ביותר ואילו אתר הקיץ (קיץ חיפאי) נמצא בין האיטיים ביותר. משרד מבקר המדינה המליץ לעיריית חיפה לבחון את הסיבות לאיטיות של האתר ולפעול להעלאת מהירות הגלישה בו.

סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי "אתר קיץ חיפאי הינו אתר ייעודי לקמפיין תיירות הקיץ המתבצע מדי שנה. האתר מציג בין השאר סרטי וידאו וקישורים לכל גורמי התיירות בעיר ויתכן שהדבר גורם להאטה".

5. אתרי המרשתת התיירותיים - שפות האתרים

מבקר המדינה העיר, כי בין האתרים של עיריית חיפה יש שונות - האתר העיקרי ערוך בשבע שפות ואילו שאר האתרים בשפה אחת.

סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי האתר החדש יפעל בשפות עברית ואנגלית בלבד. שאר האתרים מיועדים לקמפיינים ייעודיים לתיירות פנים בלבד.

6. פרסום מפות

בהתאם לדוח מבקר המדינה, עיריות חיפה שילבה מפות אינטראקטיביות באתרי המרשתת שלה, ואולם בכולן נמצאו ליקויים. כשהגולש בגרסאות בעברית ובאנגלית של האתר מנסה לפתוח את מפת גוגל עם רשימת נקודות העניין שמיקמה עיריית חיפה עליה, מתקבלת הודעה כי הדף העירוני אינו יכול לטעון את המפה כראוי, דבר הפוגע ביכולת השימוש במפה ואינו מאפשר לגולש לנווט אל האתר באמצעותה. כמו כן, נקודות עניין רבות המפורטות באתר העירייה אינן נמצאות על גבי המפה בגרסאות בעברית ובאנגלית של האתר.

מבקר המדינה הציע לפרסם מפות שיאפשרו ניווט במכלול אמצעי התחבורה ולפעול לכך שהקישורים ליישומי המפות יפעלו גם באמצעות הטלפונים הניידים. כשהרשות מפרסמת מפה סטטית, מוצע לאפשר הגדלה והדפסה שלה ולהבטיח כי המידע שבה ניתן לצפייה.

סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי "העמותה לתיירות ונופש חיפה פועלת להקמת אתר תיירות חדש אשר יכלול טכנולוגיות התמצאות חדישות".

7. שלמות המידע ועדכניותו

מבקר המדינה העיר, כי עיריית חיפה לא מסרה את כל פרטי המידע על אפשרויות יצירת הקשר עם מפעילי אטרקציות ועסקים או כתובותיהם. נמצאו באתרים בגרסה העברית ובגרסה האנגלית פרסומים לא מעודכנים, מטעים או כאלה שהתיישנו מאוד, למשל, אוזכרו בהם בעלי תפקידים שכבר אינם מכהנים, אירועים שהסתיימו, מבצעים שאינם בתוקף, מקומות שנסגרו ושעות פתיחה לא-מעודכנות. משרד מבקר המדינה המליץ לבחון מעת לעת את עדכניות המידע באתרים ולעדכן באופן תדיר את המידע המתפרסם.

סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת כי, "הטמענו באתר העמותה הקיים את הגרסה העדכנית של המדריך לתייר Haifa Travel Maker 2023 הכולל את כל המידע העדכני. באתר החדש תהיה מערכת ניהול חדשנית שתאפשר הזנה ועדכון תוכן בקלות ובהירות. כמו כן, משה"ת יזם פורום טכנולוגי שעוסק בנושא על מנת לקדם את הנושא בתמיכת משה"ת."

8. עיצוב ותכנון אתרי המרשתת התיירותיים

בעיריות שנבדקו נמצאו ליקויי עיצוב במגוון תחומים (אחידות ותכנון נכון של גופני הטקסט, יכולת לקרוא אותו בלי מאמץ עיניים מיוחד, התאמה בין התמונות לתוכן המלל והיעדר הסתרה של מרכיב עיצובי אחד על ידי מרכיב עיצובי אחר), הפוגעים בחזות האתר ולעיתים אף פוגעים ביכולת לקרוא את המלל המוצג בו. למשל, נמצאו דפים שלא הכילו את כל המידע המצופה בהם לפי כותרתם; לא היה באתר סדר עדיפות במסירת המידע; בתצלומים באתר נמצאה כפילות ללא סיבה; נמצאה אי-אחידות בגופנים. משרד מבקר המדינה המליץ לכל העיריות שנבדקו לתקן את ליקויי העיצוב ולתכנן את אתרי המרשתת באופן שיאפשר שימוש מיטבי בהם.

סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת כי, "העמותה לתיירות ונופש חיפה פועלת להקמת אתר תיירות חדש אשר יתאים לכל הקודים וכללי הנגישות הנדרשים."

9. אתרי המרשתת התיירותיים - קישורים לפלטפורמות תיווך חיצוניות

בביקורת מבקר המדינה נמצא, כי לצורך הזמנת מקומות ישיבה במקומות ההסעדה, אתר המרשתת התיירותיים של עיריית חיפה בגרסאות העברית והאנגלית, מפנה את מזמיני החדרים בבתי המלון רק אל אתר מסוים. משרד מבקר המדינה המליץ לעיריית חיפה לבחון הוספת אתרי הזמנות נוספים כדי לאפשר לגולשי אתרי המרשתת התיירותיים מבחר רב יותר של שירותים.

בביקורת המעקב נמצא, כי נוספו עוד שלושה אתרי הזמנות על זה הקיים.

10. מיקום האתר במנועי החיפוש

בביקורת מבקר המדינה נמצא, כי האתר העיקרי של עיריית חיפה מוקם בעשירייה הראשונה בשישה מתוך עשרה חיפושים. לעומת זאת, שני אתרי המשנה של העירייה לא אותרו כלל. אתר נוסף שלה לא אותר בשום צורת חיפוש באנגלית, אך אותר בארבע מתוך חמש צורות החיפוש בעברית. עוד עלה, כי אתר התיירות העיקרי של עיריית חיפה בשפה הרוסית לא אותר באף אחד משני מנועי החיפוש. כמו כן, בחיפוש לפי צירוף המילה "טיול" ושם העיר הופיעו האתרים במקומות נמוכים ברשימת תוצאות החיפוש, והאתר של חיפה בפורטוגזית לא נמצא. מבקר המדינה המליץ לעיריית חיפה לבחון דרכים לשפר את יכולת האיתור של אתרי המרשתת במנועי החיפוש כדי להשיג תוצאות דומות לאתרים שהגיעו בכל החיפושים למקום גבוה מעשר בתוצאות החיפוש.

סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי "העמותה לתיירות ונופש חיפה במסגרת יכולותיה התקציביות פועלת במסגרת הקמפיינים שלה להשקיע במנועי החיפוש ותקצוב תקציב קבוע למימון החיפוש של האתר."

11. מספר הגולשים באתרי המרשתת התיירותיים

משרד מבקר המדינה בדק את תנועת הגולשים באתרי המרשתת של העיריות שנבדקו באמצעות קבלת דיווחים מהן. לעיריית חיפה לא היה מידע על תנועת הגולשים באתרי המרשתת התיירותיים. משרד מבקר המדינה המליץ לעיריית חיפה לעקוב אחר מספרי הגולשים באתרי המרשתת התיירותיים שלהן כדי לבדוק את החשיפה של האתר לקהל ולנקוט פעולות לקידומו בהתאם לצורך.

סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי העמותה לתיירות מנתרת במסגרת כל קמפיין ומפלחת את קהלי היעד בכדי לייצר מדדי הצלחה חדשים לקמפיינים הבאים ותוך השוואה לשנים קודמות.

הנגשת אתרי המרשתת התיירותיים לאנשים עם מוגבלות

1. הצהרת הנגישות

חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 ותקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013, נועדו להבטיח שגם אנשים עם מוגבלות יוכלו לממש זכות להשתתפות מלאה ושוויוניות². על כן, חלה חובה להנגיש שירותי מרשתת – שהם תכנים בכל תצורה, ובכלל זה טקסט, מסמכים, תמונות או וידאו המועברים על גבי תשתית המרשתת ומוצגים למשתמש באמצעות אתרי מרשתת, מסמכים או יישומים שנועדו לספק למשתמש שירות ציבורי או מידע על שירות כאמור. לצד הנגשת אתרים אלו, על נותן השירות לפרסם באתר המרשתת שלו הצהרת נגישות ומידע על הסדרי הנגישות. בביקורת מבקר המדינה נמצא, כי עיריית חיפה פרסמה את הצהרת הנגישות ובה כל הפרטים הדרושים, מלבד מועד עדכונה.

² תקנות הנגישות לשירות הן אחת מני תקנות רבות אשר נועדו להסדיר את האופן שבו יוגשו שירותים ציבוריים מסוגים שונים לאנשים עם מוגבלות, על מנת להגשים את תכליתו של חוק השוויון.

מבדיקת ביקורת המעקב עולה, כי הליקוי תוקן והצהרת הנגישות מופיעה באתר העמותה לתיירות עם תאריך עדכון ההצהרה.

2. איתור הצהרת הנגישות

מבקר המדינה העיר, כי עיריית חיפה לא מיקמה כותרת המציינת את הצהרת הנגישות והיא לא אותרה. משרד מבקר המדינה המליץ לעיריית חיפה להקל את איתור הצהרת הנגישות על ידי אנשים עם עיוורון.

מבדיקת ביקורת המעקב עולה, כי הצהרת הנגישות נמצאת בתוך תפריט הנגישות הממוקם בדף הראשי של האתר ואין כל קושי לאתרה.

3. הנגשת האתר באמצעות תוכנה לקריאת מסך

מבקר המדינה העיר, כי לא סופק טקסט חלופי לאף תמונה שמופיעה בדפי הבית של אתרי המרשתת התיירותיים. יש לספק טקסט חלופי לתמונות שבאתרי המרשתת, כנדרש לפי תקן ישראלי 5568, כדי לאפשר לגולשים עם מוגבלויות ראייה חוויית משתמש מרבית.

סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי התמונות באתר הן בעיקר תמונות נוף עם תיאור מילולי ומפורט מתחתיהן. אין תמונות שמכילות מידע או פרטים שניתן לראות אך ורק בתמונה. במידה והעמותה מעלה תמונות חדשות בנוגע לאירועים שהיא מקיימת מוסף מלל באופן פרטני בכל עמוד תוכן שהיא מעלה. כמון כן, העמותה לתיירות פועלת להקמת אתר תיירות חדש אשר יתאים לכל הקודים וכללי הנגישות הנדרשים.

4. שימוש בכותרות לצורך ניווט

מבקר המדינה העיר, כי באתר עיריית חיפה ארבע מתוך עשר כותרות היו ריקות (משמע שלא ניתן היה להשתמש בהן כלל לאיתור פריטי מידע). נמצאו שתי כותרות חוזרות מתוך עשר. כמו כן, נמצאו שיבושים נוספים בכותרות אתרי המרשתת של עיריית חיפה. משרד מבקר המדינה המליץ לעיריית חיפה לתקן את הכותרות המוקראות בתוכנת ההקראה כדי לאפשר לאנשים עם עיוורון התמצאות מיטבית באתרי המרשתת התיירותיים שלהן.

סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי העמותה לתיירות פועלת להקמת אתר תיירות חדש אשר יתאים לכל הקודים וכללי הנגישות הנדרשים. בינתיים בהנחיית היועצת המשפטית הוחלט להסיר את התכנים הלא מונגשים מהאתר.

היערכות למצבי חירום

ביולי 2019 הכינו רשות החירום הלאומית, משרד הביטחון ומשרד התיירות קובץ נהלים, ובו נקבעו פעולות ומשימות שעל הגורמים האחראים לבצע כדי להיערך לטיפול בתיירים זרים במצבי חירום. לעיריית חיפה יש תיק תכנון המכיל מידע מפורט על בתי המלון (אנשי הקשר בהם, קיום המקלטים בשטחם וציוד החירום הנמצא ברשותם), רשימות אנשי קשר ופרטי ההתקשרות עימם במשרדי הממשלה השונים, ברשויות המקומיות הסמוכות וכן בצה"ל. אולם לא נמצאו בו רשימות אמצעים העומדים לרשות העירייה ומפות עם הפירוט הנדרש. מבקר המדינה המליץ לעיריית חיפה לפעול להשלמת כל הפרטים הנדרשים בתיק התכנון.

סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת סיכום מוכנות והיערכות תיק התיירות בחירום של העמותה לתיירות מיום 13.7.2021. מנהלת תחום היערכות לשעת חירום של משרד התיירות מציינת בסיכום, כי "מוכנות העירייה היא בהתאם לנוהל ביקורת והנחיות רח"ל. " סמנכ"לית

העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי תיק התכנון של העמותה לתיירות ונופש חיפה נבדק ע"י משה"ת ובמסגרת תרגיל חרום ב- 10.3.2022 ונמצא מלא על כל חלקיו ללא כל דופי.

מצב התחזוקה והניקיון של אזורי התיירות

1. מצב התחזוקה והניקיון באזורי תיירות לפי תצפיות

צוות הביקורת של מבקר המדינה סייר באזורי התיירות המרכזיים כדי לעמוד על מצב התחזוקה והניקיון שלהם. בשלושה סיורים שערך צוות ביקורת מבקר המדינה נמצא, כי התחזוקה והניקיון באזורים השונים בחיפה אינם ברמה אחידה. בעיר התחתית נמצאו מפגעים בולטים, כמו כלי אצירה מוזנחים, פסולת וכתמי לכלוך על המדרכות, וכן גרפיטי וכבלי תשתיות גלויים על חזיתות המבנים. בעיר התחתית גם נמצא גידור מרושל של אתרי בנייה ללא הסדרה של הנושא בהנחיות המרחביות שבסמכות הוועדה המקומית לתכנון ולבנייה לפרסם. מפגעי גידור נמצאו למשל ברחוב הנמל, שהפך בשנים האחרונות למוקד בילוי, במושבה הגרמנית, שהיא אזור בילוי ומוקד משיכה לתיירים, ובשוק תלפיות.

מבקר המדינה המליץ לעיריית חיפה למפות את המפגעים השונים הפוגמים בחזות העיר ולגבש תוכנית לביעורם תוך מיקוד מאמץ מיוחד בעיר התחתית, שהחלה להתפתח כאזור בילוי, ובמושבה הגרמנית, הסמוכה לאתרי התיירות ושבתחומה בתי מלון ומקומות בילוי. מבקר המדינה המליץ לקבוע הנחיות מרחביות לעיצוב הגידור של אתרי בנייה ולפעול לאכיפתן.

בתגובה לליקויים שנמצאו בדוח הביקורת של מבקר המדינה מסר ע. מה"ע לצוות לתיקון ליקויים, כי "גידור אתר בנייה וההנחיות לגביו הינם חלק בלתי נפרד מתכנית ארגון אתר ומהאישור שניתן לתחילת עבודות. אגף הפיקוח על הבניה, אוכף תנאי זה ומוודא שהגידור תואם להנחיות."

עיר תחתית:

במסגרת התכנסות הוועדה לתיקון הליקויים נמסר ממנהל התפעול, כי הליקויים שהוצגו בדוח הביקורת של מבקר המדינה המתייחסים לאזור העיר התחתית טופלו.

קיימת תכנית עבודה לאחזקה מיוחדת במתחמים מיוחדים ותיירותיים המתבצעת בהתאם לסדרי העדיפויות העירוניים בעיר התחתית/מתחם קמפוס הנמל ובשוק הטורקי תוך מתן מענה וטיפול מיוחד לניקיון, אחזקה ופיתוח. התבצע רכש והצבה של כלי אצירה חדשים לרבות הצבת מונחי קרקע. הוסרו פחים שהיו מפגע (טמוני קרקע) והותקנו אשפתונים חדשים בהתאם לצורך. טופלו מפגעים בתחום החשמל והגרפיטי לרבות מפגעים לאורך הרחובות והמתחמים המוזכרים. אגף האכיפה במינהל התפעול מוודא כי אין פגיעה במרחב הציבורי גם במהלך עבודות באתרי בנייה. מבדיקת ביקורת המעקב עולה, כי כלל אזורי התיירות מופו ומוגדרים כ"מתחמים מיוחדים" וקיימת הגדרה ותיחום של מתחמים מיוחדים בחלוקה לחבלים תפעוליים ברחבי העיר. כמו כן, הוכנה תכנית עבודה לאחזקת המתחמים המיוחדים. למתחמים אלו מוקצים כ"א ואמצעים לטובת אחזקה וניקיון יומיומית שוטפת לרבות בסופי שבוע לאורך כל שעות היום. כהיערכות לאירועים מיוחדים מתקיימים סיורי שטח ממוקדים לשיפור המוכנות ונראות מתחמים אלו.

מנהל אגף שפע מסר לביקורת, כי עלות אחזקה שנתית כוללת של מתחמים מיוחדים הינה 5 מלש"ח. פעילות זו שייכת לתקציב פיתוח ואיננה מוגדרת כתקציב שוטף (תקציב רגיל). תקציב פיתוח לא אושר בשנת 2022 ולכן לא קיים תקציב ייעודי לביצוע פעילות זו והיא לא מיושמת בשל

היעדר תקציב. עוד מסר, כי במידה ויש אירוע תרבותי האגף לרוב מקבל תקציב מאגף התרבות עבור ניקיון לפני, אחרי, ותוך כדאי האירוע.

במסגרת ביקורת המעקב נערך סיור בעיר התחתית (רחובות קדושי בגדד, הנמל, יפו, העצמאות, כיכר פריז), במושב הגרמנית, שוק תלפיות, רחוב מסדה, שדרות הציונות, טיילת לואי, גן האם ובטיילת בחוף הים.



הביקורת התרשמה, כי רמת התחזוקה והניקיון במקומות שבוקרו ירודה. בכל האזורים המוזכרים לעיל למעט בחוף הים, נמצאו כתמי לכלוך על המדרכות ופסולת, כבלי תשתיות גלויים על חזיתות המבנים וריבוי גרפיטי לא אמנותי. כמו כן, נמצא שילוט עירוני ישן ולא ברור.

להלן מספר תמונות מסיורים שערכה הביקורת:



תחנת הכרמלית בכיכר פריז, יוני 2023.



המיצב "I Love Haifa" (קטע) - טיילת לואי יוני 2023.

גידור מרושל ולא אחיד של אתרי בנייה נמצא באזור שוק תלפיות ובשדרות הציונות.



אתר בנייה בשדרות הציונות, יוני 2023.



שלט של העירייה בטיילת לואי, יוני 2023.

2. מצב התחזוקה והניקיון של השירותים הציבוריים ונגישותם

בדוח מבקר המדינה נסקרו חמישה מבני שירותים ציבוריים, אשר השימוש בכלם הוא בחינם. מבקר המדינה העיר, כי המבנים בחופים היו נגישים לאנשים עם מוגבלות, אולם המבנה בעיר התחתית אינו נגיש, ואילו במבנים בטיילת לואי ובגן האם התאים הנגישים היו נעולים. מצב הניקיון היה סביר, למעט במבנה בכיכר פריז, שנמצאו בו כתובות גרפיטי פוגעניות והניקיון והאוויר טעונים שיפור. אשר לתחזוקת המבנים, נמצאו תופעות כמו מחסור בווי תלייה ומנעולים לתאים.³ במבנים שבחופי הים גם היה מחסור במתקני ייבוש. מבקר המדינה המליץ למפות את מצב מבני השירותים באזורי התיירות ולקבוע תוכנית לשיפור התחזוקה שלהם, תקינותם ונגישותם. בתגובה לליקויים שנמצאו בדוח הביקורת של מבקר המדינה נמסר ממינהל התפעול, כי ברחבי העיר חיפה מעל 20 מתחמי שירותים ציבוריים. כלל השירותים משמשים ליעודם ולא כמחסנים. חלק ממתחמי השירותים הציבוריים משרתים ונותנים מענה באזורי התיירות, חלקם המשלים בגנים/פארקים ובמרכזים מסחריים. השירותים מתוחזקים באופן שוטף הן ע"י אנשי אגף

³ שני מבנים בחוף הים (דדו ליד תחנת הרכבת ודדו תחנה מס' 2), המבנה בכיכר פריז סמוך לתחנת הכרמלית בעיר התחתית, המבנה בגן האם והמבנה בטיילת לואי.

התברואה והן ע"י קבלן חיצוני בהתאם לשעות הפתיחה שהוגדרו ולתקציב השנתי המוקצה לתפעולם השוטף. ככלל, השירותים מוגשים, התאים הבודדים שאינם, מטופלים במסגרת הנגשת כלל מבני הציבור בתוכנית המובלת ע"י מינהל ההנדסה. בנוסף, הוחלט על ידי צוות לתיקון הליקויים לבדוק את נושא העברת תחזוקת השירותים לחברת ניהול חיצונית, שתוכל לגבות עלות שימוש מהמשתמשים.

לביקורת נמסר, כי השירותים בכיכר פאריז סמוך לתחנת הכרמלית מופעלים על ידי הכרמלית ולא על ידי עיריית חיפה. עוד עולה, כי בשדרות בן גוריון (המושבה הגרמנית) הנחשב לאזור הכי תיירותי בחיפה אין שירותים ציבוריים כלל והתיירים מבקשים להשתמש בשירותים אשר נמצאים בתוך משרדי לשכת המידע.



במסגרת ביקורת המעקב נערך סיור בשירותים הציבוריים שנסקרו על ידי מבקר המדינה ובנוסף במבנה ברחוב קדושי בגדד (שער פלמר). להלן ממצאי הביקורת:

במבנה השירותים ברחוב קדושי בגדד התא המונגש היה נעול ולא היה נייר בתאים הפתוחים. בטיילת לואי מבנה השירותים נמצא מאוד מלוכלך ומוזנח. מדובר במבנה השירותים היחיד באזור מאוד מתויר הנמצא בסמוך לתחנה בה עוצרים האוטובוסים אשר מביאים תיירים לגנים הבהאים. במבנה השירותים בתוך גן האם התא המונגש היה נעול, יש רק תא אחד המיועד לנשים שהיה מאוד מלוכלך וללא נייר. בתאים המיועדים לגברים היתה בעיית ריח. שני מבנים בחוף הים נמצאו כנקיים ותקינים.



שירותי נשים בטיילת לואי, יוני 2023.



שירותי גברים בגן האם, יוני 2023.

סגן ראש מינהל התפעול מסר לביקורת, כי במינהל התפעול נמצאים בשלבי גיבוש התכנית לשיפור התחזוקה, תקינות ונגישות של מבני השירותים הציבוריים באזורי התיירות בהתאם להמלצת מבקר המדינה. עוד מסר, כי אין תקציב מספק לאחזקה השוטפת ואין תקציב לשיקום מבני השירותים. השאיפה היא לעבור למיקור חוץ בנושא אחזקת השירותים הציבוריים, אך לא ניתן ליישם זאת בשל היעדר תקציב.

סיכום

בחודשים יוני 2021 – ינואר 2022 ערך משרד מבקר המדינה ביקורת בנושא ניהול התיירות ברשויות המקומיות, ובינהן העיר חיפה

במסגרת המעקב אחר תיקון הליקויים ערך מבקר העירייה ביקורת מעקב בנושא בחודשים אפריל – יוני 2023.

מנגנון ניהול התיירות ברשויות המקומיות

1. בחיפה פועלות בתחום התיירות עמותה עירונית לצד פעילות של עוד גורמים עירוניים. נכון למועד ביצוע ביקורת המעקב אין בעירייה גורם מקצועי שתפקידו לנהל את תחום התיירות ולתכלל את ההיבטים השונים הנוגעים לתחום.

פעילות מועצת הרשות

2. מאז ביקורת מבקר המדינה לא התקיימו דיונים במועצת העיר בנושאים הקשורים לניהול התיירות בחיפה.

הקמת ועדת תיירות ופעילותה

3. בעיריית חיפה מועצת העיר לא בחרה ועדת תיירות.

דיונים בפורומים מקצועיים

4. סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי העמותה לתיירות מקיימת דיונים בפורומים מקצועיים שמתכנסים מעת לעת במהלך השנה בהתאם לצורך כגון מפגשים עם מט"י חיפה, לשכת המסחר והתעשייה, התאחדות בתי מלון וכן למידת עמיתים עם המרחב הסובב והמרחב הכולל. עוד מסרה, כי בשנת 2023 הוקם ביוזמתה פורום מנהלי תיירות שמטרתו יצירת שיתופי פעולה ותיאום פעולות מול משרד התיירות.

תוכניות אב ברשויות המקומיות

5. לחיפה אין תוכנית אב לתיירות לשנים הקרובות. במסגרת התכנסות הוועדה לתיקון הליקויים מסרה ראש העיר, כי מינהלת 2030 החלה להכין תוכנית אב לתיירות ולמלונאות. נאספו נתונים רבים בשיתוף עם מינהל ההנדסה, אך פעילות המינהלת הופסקה ע"י האופוזיציה במועצת העיר.

העיר כגורם משיכה תיירותי ושיווק התיירות

6. כאינדיקציה לקצב הפיתוח נבדקה המגמה של תוספת חדרי מלון בעיר למלונות תיירות. אינדיקטורים נוספים לביקוש הם שיעור התפוסה של חדרי מלון ומספר הלינות של תיירים. בביקורת מבקר המדינה נמצא, כי בחיפה יש צמיחה מתונה. סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי ע"פ נתוני והודעת הלמ"ס מתאריך 28.9.22 חיפה נמצאה במקום השני בתפוסות אחרי אילת.

אסטרטגיה עירונית למיתוג התיירות ושיווקה

7. לעיריית חיפה אין תוכניות אסטרטגיות לשיווק התיירות.

סקרים למדידת שביעות הרצון של התיירים

8. בביקורת מבקר המדינה נמצא, כי עיריית חיפה לא ביצעה סקרי שביעות רצון בקרב תיירים. סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי העמותה לתיירות החלה להגדיר ביצוע סקרי שביעות רצון בקרב התיירים במגוון מגזרים וכי ממועד חידוש הסיורים על ידי העמותה לתיירות בוצעו כ-20 סקרים למדידת שביעות רצון של התיירים.

אמנה למתן שירות לתייר

9. משרד מבקר המדינה המליץ לעיריית חיפה להכין אמנת שירות לתייר ולפרסמה בכל השפות הרלוונטיות. סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי אמנת שירות לתייר נמצאת בימים אלה בעבודת הכנה.

שילוט בכניסה לשכונת המידע

10. בביקורת מבקר המדינה נמצא, כי בלשכת המידע של חיפה קיימים שלושה שלטים בעיצוב שונה. בביקורת המעקב נמצא, כי העמותה לתיירות תיקנה את השילוט בהתאם.

טיפול הסביבה הפיזית של לשכות המידע

11. בסיורי הביקורת שערך צוות מבקר המדינה בחיפה, לצד שביל הכניסה ללשכה נמצא שטח גדול מלא עשבייה ופסולת. בדוח מבקר המדינה צוין, כי דבר זה עלול להותיר רושם שלילי אצל התייר ולפגוע בתדמית העיר. בביקורת המעקב נמצא, כי השטח הסמוך לשביל הכניסה ללשכת המידע מלא עשבייה יבשה. הביקורת מעירה, כי יש לדאוג להסדרת השטח אשר נמצא בבעלות העירייה מבחינת גינון ותשתיות גינון על מנת למנוע הישנות המצב.

פרסום מפות

12. בהתאם לדוח מבקר המדינה, עיריית חיפה שילבה מפות אינטראקטיביות באתרי המרשתת שלה, ואולם בכולן נמצאו ליקויים. סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי "העמותה לתיירות ונופש חיפה פועלת להקמת אתר תיירות חדש אשר יכלול טכנולוגיות התמצאות חדשות".

שלמות המידע ועדכניותו

13. מבקר המדינה העיר, כי עיריית חיפה לא מסרה את כל פרטי המידע על אפשרויות יצירת הקשר עם מפעילי אטרקציות ועסקים או כתובותיהם. נמצאו באתרים בגרסה העברית ובגרסה האנגלית פרסומים לא מעודכנים, מטעים או כאלה שהתיישנו מאוד. סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי "הטמענו באתר העמותה הקיים את הגרסה העדכנית של המדריך לתייר *Haifa Travel Maker 2023* הכולל את כל המידע העדכני. באתר החדש תהיה מערכת ניהול חדשנית שתאפשר הזנה ועדכון תוכן בקלות ובמהירות".

קישורים לפלטפורמות תיווך חיצוניות

14. בביקורת מבקר המדינה נמצא, כי לצורך הזמנת מקומות ישיבה במקומות ההסעדה, אתר המרשתת התיירותי של עיריית חיפה בגרסאות העברית והאנגלית, מפנה את מזמיני החדרים בבתי המלון רק אל אתר מסוים. משרד מבקר המדינה המליץ לעיריית חיפה לבחון הוספת אתרי הזמנות נוספים כדי לאפשר לגולשי אתרי המרשתת התיירותיים מבחר רב יותר של שירותים. בביקורת המעקב נמצא, כי נוספו עוד שלושה אתרי הזמנות על זה הקיים.

הנגשת אתרי המרשתת התיירותיים לאנשים עם מוגבלות

15. הצהרת הנגישות - בביקורת מבקר המדינה נמצא, כי עיריית חיפה פרסמה את הצהרת הנגישות ובה כל הפרטים הדרושים, מלבד מועד עדכונה. בביקורת המעקב נמצא, כי הליקוי תוקן והצהרת הנגישות מופיעה באתר העמותה לתיירות עם תאריך עדכון ההצהרה.

16. איתור הצהרת הנגישות - מבקר המדינה העיר, כי עיריית חיפה לא מיקמה כותרת המציינת את הצהרת הנגישות והיא לא אותרה. בביקורת המעקב נמצא, כי הצהרת הנגישות נמצאת בתוך תפריט הנגישות הממוקם בדף הראשי של האתר ואין כל קושי לאתר.

17. שימוש בכותרות לצורך ניווט - מבקר המדינה העיר, כי באתר עיריית חיפה ארבע מתוך עשר כותרות היו ריקות (משמע שלא ניתן היה להשתמש בהן כלל לאיתור פריטי מידע). משרד מבקר המדינה המליץ לעיריית חיפה לתקן את הכותרות המוקראות בתוכנת ההקראה כדי לאפשר לאנשים עם עיוורון התמצאות מיטבית באתרי המרשתת התיירותיים שלהן. סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי העמותה לתיירות פועלת להקמת אתר תיירות חדש אשר יתאים לכל הקודים וכללי הנגישות הנדרשים. בינתיים בהנחיית היועצת המשפטית הוחלט להסיר את התכנים הלא מונגשים מהאתר.

היערכות לטיפול בתיירים במצבי חירום

18. לחיפה היה תיק היערכות לטיפול בתיירים במצבי חירום, אך היו בו חוסרים נקודתיים של פריטי מידע נדרשים, כגון רשימת האמצעים שעומדים לרשות העירייה ומפות עם הפירוט הנדרש. מבקר המדינה המליץ לעיריית חיפה לפעול להשלמת כל הפרטים הנדרשים בתיק התכנון. סמנכ"לית העמותה לתיירות מסרה לביקורת, כי תיק התכנון של העמותה לתיירות ונופש חיפה נבדק ע"י משה"ת ובמסגרת תרגיל חרום ב- 10.3.2022 ונמצא מלא על כל חלקיו ללא כל דופי.

מצב התחזוקה והניקיון של אזורי התיירות

19. מצב התחזוקה והניקיון באזורי תיירות לפי תצפיות - במסגרת ביקורת המעקב נערך סיור בעיר התחתית (רחובות קדושי בגדד, הנמל, יפו, העצמאות, כיכר פריז), במושב הגרמנית, בשוק תלפיות, רחוב מסדה, שדרות הציונות, טיילת לואי, בגן האם ובטיילת בחוף הים. הביקורת התרשמה, כי רמת התחזוקה והניקיון במקומות שבוקרו ירודה. בכל האזורים המוזכרים לעיל למעט בחוף הים, נמצאו כתמי לכלוך על המדרכות ופסולת, כבלי תשתיות גלויים על חזיתות המבנים וריבוי גרפיטי לא אמנותי. כמו כן, נמצא שילוט עירוני ישן ולא ברור. ע. ראש מינהל התפעול מסר לביקורת, כי עלות אחזקה שנתית כוללת של מתחמים מיוחדים הינה 5 מלש"ח. פעילות זו שייכת לתקציב פיתוח ואיננה מוגדרת כתקציב שוטף (תקציב רגיל). תקציב פיתוח לא אושר בשנת 2022 ולכן, לא קיים תקציב ייעודי לביצוע פעילות זו והיא לא מיושמת בשל העדר תקציב.

מצב התחזוקה והניקיון של השירותים הציבוריים ונגישותם

20. במסגרת ביקורת המעקב נערך סיור בשירותים הציבוריים שנסקרו על ידי מבקר המדינה ובנוסף במבנה ברחוב קדושי בגדד (שער פלמר). כל מבני השירותים שנסקרו נמצאו כמלוכלכים ומוזנחים למעט שני מבנים בחוף הים שנמצאו כנקיים ותקינים. סגן ראש מינהל התפעול מסר לביקורת, כי במינהל התפעול נמצאים בשלבי גיבוש התכנית לשיפור התחזוקה, תקינות ונגישות של מבני השירותים הציבוריים באזורי התיירות בהתאם להמלצת מבקר המדינה. עוד מסר, כי אין תקציב מספק לאחזקה השוטפת ואין תקציב לשיקום מבני השירותים. השאיפה היא לעבור למיקור חוץ בנושא אחזקת השירותים הציבוריים, אך לא ניתן ליישם זאת בשל העדר תקציב.