

27 אפריל, 2022  
כ"ו ניסן, תשפ"ב

סימוכין : 12507

# דוח שנתי לצרכנים לשנת 2021

**כללי תאגידי מים וביוב  
(לפי אמות מידה לשרות  
תשע"א – 2011)**



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס : 03-5089990

קבלת קהל : בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30  
מענה במוקד הטלפוני : בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל : [pniyot@mei-tikva.co.il](mailto:pniyot@mei-tikva.co.il) • אתר : [www.mei-tikva.co.il](http://www.mei-tikva.co.il)

## תושבים יקרים

אנו מתכבדים להגיש את הדו"ח השנתי של תאגיד המים "מי תקווה" לשנת 2021. דו"ח זה כולל מידע חשוב אודות איכות המים המסופקת לתושבי העיר וכין מידע על פעילות התאגיד.

תאגיד "מי תקווה" הוקם על ידי מועצה מקומית גני - תקווה כמתחייב מהוראות חוק (חוק תאגידי מים וביוב התשס"א-2001) בינואר 2013. כיום, התאגיד פועל כגוף עצמאי, עסקי וכלכלי.

עובדי, הנהלת ודירקטוריון התאגיד פועלים בהתמדה לשדרוג ושיפור תשתיות המים והביוב העירוניות, במקביל לתכנון פיתוח עתידי להקמת תשתיות בשכונות חדשות. מודגש כי ההשקעה אינה רק בתשתיות התת קרקעיות, אלא גם התאגיד ממשיך לשדרג מתקני מים וביוב.

**צוות מי תקווה עומד לרשותכם ולשירותכם בכל נושא הקשור למערכות המים והביוב בישוב, ואנו מתחייבים להמשיך ולהעניק לכם שירות כאשר השירות לתושבים הינו מטרתנו העליונה.**

בברכה,

רונן פיפאנו  
ממ. מנכ"ל  
מי תקווה



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30  
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: [pniyot@mei-tikva.co.il](mailto:pniyot@mei-tikva.co.il) • אתר: [www.mei-tikva.co.il](http://www.mei-tikva.co.il)

## רקע תאגיד – מי תקווה בע"מ

בדצמבר 2001 התקבל בכנסת חוק תאגידי המים. החוק נולד להבטיח רמת שירות, איכות ואמינות נאותים, בלא הפליה, בתחום שרותי המים והביוב. מטרת נוספת בחוק הינה הבטחת ייעוד הכנסות ממתן שירותי מים וביוב לצורך השקעות במערכות המים והביוב, הפעלתן ומתן השירות.

עד חקיקת החוק הייתה האחראיות לאספקת מים לתושבים בידי הרשויות המקומיות (עיריות, מועצות מקומיות וכו'), כאשר השירות שניתן לצרכני המים והטיפול השוטף בתשתיות, לא תמיד עמד בסטנדרטים המקובלים.

על פי חוק זה, מחויבת כל רשות מקומית בישראל להקים תאגיד מים וביוב שיפעל בנפרד מהרשות ויאפשר את שדרוג תשתיות ומערכות המים והביוב.

**מי תקווה בע"מ – הינו תאגיד מים וביוב הפועל מכוח חוק תאגידי מים וביוב תשס"א – 2001 מי תקווה הינו תאגיד סטאטוטורי הכפוף לרגולציה של רשות המים, משרד הבריאות, ומשרד להגנת הסביבה.**

מטרות התאגיד הם שיקום ושדרוג תשתיות מים, ביוב, ייזום וליווי התכנון ופיתוח תשתיות חדשות, ניהול ותחזוקה של כלל מערכות המים, הביוב שבתחום מועצת גני תקווה. כל זאת תוך ניהול מערכת איכות בהתאם לתקן אבטחת איכות ISO9001: 2015 המבטיחה שמירה על סטנדרטים גבוהים.

### **מי תקווה מספקת לכלל תושבי המועצה:**

- מי שתייה והשקיה איכותיים
- תחזוקה שוטפת ואיכותית של תשתיות המים, הביוב והניקוז העירוניות המבטיחה את זמינותן.
- הקמת ותחזוקת למכוני שאיבה לביוב על מנת לספק איסוף שפכים ברמה הגבוה ביותר.
- הקמת ותחזוקת למתקני שאיבה למים לצורך פיתוח.
- צוותים לטיפול בפניות באופן יעיל ומהיר, 24 שעות ביממה בכל ימות השנה.



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30  
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: [pniyot@mei-tikva.co.il](mailto:pniyot@mei-tikva.co.il) • אתר: [www.mei-tikva.co.il](http://www.mei-tikva.co.il)

## יעוד החברה

תאגיד "מי תקווה", מאמין במתן שירות אדיב ויעיל לתושבי גני - תקווה. התאגיד אמון על אספקת מים סדירה ובאיכות טובה, שידרוג תשתיות המים והביוב בעיר ואף פועל לצמצם ככל שניתן תקלות ותופעות בזבוז ומפגעים סביבתיים.

## להלן יעדי החברה העיקריים:

### • תחום שרות לקוחות

הגדלת רמת הדיוק, בקריאת מוני המים וחיוב התושבים, באמצעות פרויקט קריאה מרחוק. אספקת מים שוטפת לצרכן, תוך מינימום הפסקות מים. שמירה על איכות המים.

### • תחום אחזקה ושיקום מערכות

קידום השקעות בשדרוג תשתיות ומערכות מים וביוב. הקטנת זמן התגובה בטיפול בתקלות מים וביוב. צמצום פחת המים.

### • תחום כלכלה ופיננסים

עריכת דו"חות כספיים והתאמתם לכללי הדיווח של הרשות הממשלתית למים ולביוב. בחינת התקשרויות ופיקוח תקציבי על קבלני-משנה ונותני שירותים. גיבוש תכנית השקעות שנתית. עריכת פוליסות ביטוח בהתאם לצרכי החברה ולסיכונים בתחום פעילותה.

### • תחום המיחשוב

שדרוג מערכות המחשוב ועמידה בדרישות הגנת הסייבר על פי הנחיות רח"ל. הטמעת השינויים והפיתוחים במערכות ה-GIS. ניהול, עדכון ותחזוקה שוטפת של אתר האינטרנט של החברה.



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30  
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: [pniyot@mei-tikva.co.il](mailto:pniyot@mei-tikva.co.il) • אתר: [www.mei-tikva.co.il](http://www.mei-tikva.co.il)

## חזון התאגיד

תאגיד המים "מי תקווה" שואף להיות תאגיד מים וביוב מוביל ומקצועי, תוך מתן שירות איכותי לתושב ורמת תחזוקה גבוהה של תשתיות המים והביוב בישוב.

עובדי תאגיד מי תקווה, מנהלי התאגיד וחברי הדירקטוריון מחויבים למימוש חזון התאגיד, תוך הקפדה יתרה על בטיחות העובדים והתושבים.

תאגיד מי תקווה יוביל בתחום האספקה של שירותי מים וביוב, תוך הקפדה על הרמה הגבוהה ביותר של איכות, שירות ושימוש בתשתיות ובטכנולוגיות מתקדמות, ובטחון אספקת המים, למען תושבי הישוב.

אנו מתחייבים לפעול להשגת יעילות מרבית ומיומנות גבוהה, תוך למידה ושיפור מתמידים והעצמת נותני השירות ומקצועיותם.

אנו מתחייבים לפעול לטובת לקוחותינו, לספק שירותי מים וביוב איכותיים החיוניים לקיום וזאת בזכות עובדים מקצועיים ומחויבים, שירות מצוין, יעיל וזמין ותוך שיפור מתמיד.

אנו במי תקווה פועלים ללא לאות על מנת ליישם את חזון החברה ולמעלה מכך, והכל כדי שתושבי הישוב יזכו לטוב ביותר בתחומי אחריות התאגיד.



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30  
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: [pniyot@mei-tikva.co.il](mailto:pniyot@mei-tikva.co.il) • אתר: [www.mei-tikva.co.il](http://www.mei-tikva.co.il)

## חקיקה

החוקים העיקרים החלים על מי תקווה :

- חוק המים התשי"ט 1959
- חוק מדידת מים, תשט"ו – 1955
- חוק תאגידי מים וביוב תשס"א 2001
- כללי מידת מים (מדי מים) תשמ"ח – 1988
- כללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שרותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב) תש"ע 2009
- כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשרותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב) תש"ע 2009
- כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה) תשע"א 2011
- כללי תאגידי מים וביוב(דמי הקמה למערכות מים ומערכות ביוב) תשע"ה 2015
- כללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים) תשע"ה 2015



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30  
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: [pniyot@mei-tikva.co.il](mailto:pniyot@mei-tikva.co.il) • אתר: [www.mei-tikva.co.il](http://www.mei-tikva.co.il)

## דירקטוריון מי תקווה

### חברי דירקטוריון:

- מיכאל אדלר- יו"ר דירקטוריון
- יעל ספתי – נציגת מועצה וחברה בוועדת ביקורת
- שירלי משולם – נציגת מועצה וחברה בוועדת השקעות
- לירן ארד – דירקטור חיצוני ויו"ר וועדת ביקורת
- גיא קושט – דירקטור חיצוני וחבר בוועדת השקעות
- סתיו עציוני – דירקטור חיצוני וחבר בוועדת השקעות

### תפקיד הדירקטוריון:

הדירקטוריון יתווה את מדיניות החברה ויפקח על ביצוע תפקידי המנהל הכללי ופעילותיו.

### סמכויות הדירקטוריון על פי חוק תאגידי מים וביוב תשס"א 2001:

דירקטוריון של חברה יעסוק בין השאר, בעניינים אלה, נוסף על תפקידיו כאמור בסעיף 92 לחוק החברות:

1. יאשר מידי שנה תוכנית השקעות והפיתוח של החברה וכל שוני בהן.
2. יאשר מידי שנה את התקציב של החברה וכל שוני בו.
3. יקבע את תקן כוח האדם בחברה ואת מדיניות השכר בחברה, לרבות תנאי פרישה והטבות כספיות אחרות וכל שוני במדיניות זו.
4. ימנה את וועדות הדירקטוריון ויקבע את סמכויותיהן.
5. יעקוב אחר אופן ביצוע החלטותיו בידי המנהל הכללי של החברה.

## מבנה התאגיד

בעלי תפקידים:

- רונן פיפאנו, מ"מ מנכ"ל
- פבל פרייליך, מהנדס התאגיד
- אביב אור אבהר, עובד שטח (אחראי רשת מים וביוב)
- אייל ליכטינשטיין, עובד שטח (אחראי מתקנים)
- איילת אשר אדלר, אדמיניסטרציה
- עינת מטרה, מנהלת מחלקת גביה ושרות לקוחות (עובדת חיצונית)
- אתי אשטמקר, מחלקת גביה ושרות לקוחות (עובדת חיצונית)



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30  
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 ובימים ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: [pniyot@mei-tikva.co.il](mailto:pniyot@mei-tikva.co.il) • אתר: [www.mei-tikva.co.il](http://www.mei-tikva.co.il)

## מי תקווה – דרכים ליצירת קשר

מי תקווה בע"מ  
סמטת עין גדי 1  
גני תקווה

לשירותכם - אתר אינטרנט המכיל את כל המידע שאתם זקוקים לו בנושא מים וביוב ומאפשר לכם לבצע פעולות שונות באמצעותו. כתובת האתר: [www.mei-tikva.co.il](http://www.mei-tikva.co.il)

שרות לקוחות מוקד ברורים ותשלומים : 1800804080 בימים א-ה 08:00-20:00 ביום ו- 08:00-12:00

כתובת למשלוח מכתבים : עין גדי 1 ת.ד. 1988 גני תקווה

קבלת קהל במשרדי התאגיד : בימים א-ה בין השעות 08:00 – 14:00 בימים א ג גם בין השעות 16:00-18:30 (יש להתעדכן בפרסום באתר בהתאם להתמודדות עם אתגר הקורונה)

פקס : 03-5089990

דואר אלקטרוני : [pniyot@mei-tikva.co.il](mailto:pniyot@mei-tikva.co.il)

פניות לוואטסאפ בנושאי ברורים ותשלומים : 0541511182  
פניות לוואטסאפ בנושאי הנדסה : 0508814996

לתקלות שבר יש לדווח למוקד 106 – 24 שעות ביממה (שיחה בתשלום)  
או 1800-80-40-80 שלוחה 1 ללא עלות.



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל' : 1-800-80-40-80 • פקס : 03-5089990

קבלת קהל : בימים א-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30  
מענה במוקד הטלפוני : בימים א-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל : [pniyot@mei-tikva.co.il](mailto:pniyot@mei-tikva.co.il) • אתר : [www.mei-tikva.co.il](http://www.mei-tikva.co.il)



**פחת מים, פחת גבייה וכמות המים שסופקה לתושבים**

מי התאגיד המסופקים לתושבי גני תקווה נרכשים משני מקורות מים:

1. התאגיד רכש מחברת מקורות בשנת 2021: 1,796,367 קוב
2. מושב גת רימון סיפק לתושבי רחוב הנשיא טרומן בשנת 2020: 6,209 קוב

סה"כ כמות מים שסופקה בשנת 2020: 1,802,576 קוב

2021	2020	אפיון
24,692	23,132	אוכלוסיה
1,846,812	1,796,367	קניה ממקורות (מ"ק)
4,879	6,209	קניה מספקים אחרים
1,851,691	1,802,576	סה"כ צריכה (מ"ק)
76,165	75,795	סה"כ פחת (מ"ק)
4.1%	4.2%	שיעור פחת מים (%)
4%	4.31%	פחת גבייה מצטבר (%)
7%	9.05%	פחת גבייה שנתי (%)



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30  
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

**טבלת כמות מדדים לפי סוגי שימוש**

2021	2020	סוג שימוש / שנים
8439	7075	מגורים
200	130	עסקים ומסחר
110	103	גינון
2	6	אחרים
90	88	מוסדות
138	52	בניה
8979	7454	סה"כ

**פרטים בדבר מקורות המים של החברה**

- 3 חיבורי צרכן של חברת מקורות
- בוסטר גת רימון – אספקה לרחוב הנשיא טרומן
- בריכות מים: 2 בריכות בנפחים של 1000 + 2000 מ"ק
- מגדל מים: 1 בנפח 300 מ"ק



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30  
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: [pniyot@mei-tikva.co.il](mailto:pniyot@mei-tikva.co.il) • אתר: [www.mei-tikva.co.il](http://www.mei-tikva.co.il)

## פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

### איכות המים

#### בקרה על איכות המים:

מערך הבקרה על איכותם התברואתית של המים מתבסס על בדיקות מיקרוביאליות וכימיות המתבצעות על פי תוכנית שנקבעה בתאום עם משרד הבריאות. התוכנית קובעת את תדירות הבדיקות, כמו גם את פריסת נקודות הדיגום בעיר ומאפשרת מיקוד לאיתור מקור של חריגה, במידה וקיימת ולטפל בה בהקדם.

#### נקודות הדיגום:

מספר נקודות דיגום מים נקבעו בהתאם למספר התושבים ואופי מערכת האספקה העירונית, בכפוף לתקנות איכות מי שתיה ודרישות משרד הבריאות. במערכת המים של גני תקווה מבוצע הדיגום ב 15 נקודות: 2 נקודות של מקורות, 13 ברשת המים.

דיגום המים מתבצע על ידי דוגם מוסמך (על ידי משרד הבריאות) במועדים קבועים והדגימות לבדיקות מיקרוביאליות מובאות בקירור לבדיקה במעבדות משרד הבריאות.

נקודות רשת + חיבור מקורות	תוכן	בוצע	אחוז ביצוע	אחוז תקינות	אחוז חריגות
סה"כ	186	201	108%	99%	1%

מבחינת תוצאות הבדיקות המיקרוביאליות של המים בתקופה הנסקרת כפי שניתן לראות בטבלה התוצאות תואמות את הקריטריונים המחמירים שנקבעו בתקנות של משרד הבריאות. החריגות שהתקבלו במי הרשת נבעו בשל תקלות טכניות נקודתיות, וכשהתגלו בוצעו פעולות מתקנות ודיגום חוזר תוך 24 שעות מרגע איתור החריגה. כל הבדיקות החוזרות נמצאו תקינות.



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30  
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 ובימים ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

**דיגום כימי של המים:**

לצד הדיגום הבקטריאלי, נערכות לפי דרישות משרד הבריאות, גם בדיקות תקופתיות של המרכיבים הכימיים, אלו המעניקים למים את טעמם ומשפיעים על איכותם.

אחוז חריגות	אחוז תקינות	אחוז ביצוע	בוצע	תוכנן	נקודות רשת + חיבור מקורות סה"כ
0%	100%	100%	9	9	

**היכנסו לאתר משרד הבריאות – בדיקת איכות מים**

**[https://www.health.gov.il/Subjects/Environmental\\_Health/drinking\\_water/quality\\_assurance/Pages/Water\\_quality\\_testing.aspx?WPID=WPO7&PN=1](https://www.health.gov.il/Subjects/Environmental_Health/drinking_water/quality_assurance/Pages/Water_quality_testing.aspx?WPID=WPO7&PN=1)**

**השקעות מתוכננות שערכה החברה בשנת הדוח ובשנה שלפניה**

<u>השקעות באלפי שקלים 2021 תקציב</u>	<u>השקעות באלפי שקלים 2020 תקציב</u>	<u>סעיף תקציבי</u>
747	681	שיקום שדרוג ופיתוח תשתיות מים
1,271	3,970	שיקום שדרוג ופיתוח תשתיות ביוב
974	1,370	שיקום שדרוג ופיתוח מכוני מים וביוב
34	406	השקעות אחרות כגון שדרוג מערכת GIS, החלפת מדי מים למערכת קריאה מרחוק ואבטחת מידע
<b><u>3,026</u></b>	<b><u>6,427</u></b>	<b>סה"כ</b>



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30  
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: [pniyot@mei-tikva.co.il](mailto:pniyot@mei-tikva.co.il) • אתר: [www.mei-tikva.co.il](http://www.mei-tikva.co.il)

### הבטחת איכות

תאגיד מי תקווה הוסמך ל – 3 תקני ISO:

1. ISO 9001 – ניהול האיכות
2. ISO 14001 – ניהול סביבתי
3. ISO 18001 – ניהול הבטיחות והבריאות

בזכות שלושת התקנים הוענקה למי תקווה תעודת זהב



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30  
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: [pniyot@mei-tikva.co.il](mailto:pniyot@mei-tikva.co.il) • אתר: [www.mei-tikva.co.il](http://www.mei-tikva.co.il)

**תקלות שאירעו בהספקת מים ובשרותי ביוב**

ממוצע זמן טיפול	סוג הטיפול
6 שעות	הפסקת מים
4 שעות	פרצים ואירועי שבר במערכת המים
שעתיים	תיקוני שבר ופתיחת סתימות ביוב ציבורי

הערות	סה"כ	נושא
	1	הפסקת מים מעל 8 שעות
	0	תיקוני שבר ופתיחת סתימות ביוב ציבורי מעל 8 שעות

**ביוב**

מספר פניות	נושא
85	סתימה או הצפת ביוב
25	תקלות מכסה
10	בור או שקיעה
53	אחר (שיקום שוחות ועיבודים)
173	סה"כ

**מים**

מספר פניות	נושא
33	הפסקת מים
9	פיצוץ בצינור מים עירוני
42	סה"כ

**בקרה**

מספר פניות	נושא
0	איכות מים
0	בקרת לחצי מים
0	סה"כ

צוות התחזוקה של מי תקווה עומד לרשות הציבור 24/7  
מי תקווה ממשיכה ומכשירה את עובדיה בכל המקצועות הקשורים בתחזוקת מערך המים והביוב בעיר.



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30  
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 ובימים ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

**שיקום ופיתוח מערכות המים והביוב בשנת דיווח**

- הוחלפה צנרת מים באורך של 0.8 ק"מ
- הוחלפה והונחה צנרת ביוב באורך של 0.8 ק"מ

**פירוט בדבר איכות השרות לצרכן**

ניתן לבצע את מרבית הפעולות בלחיצת כפתור – באתר האינטרנט החדשני של מי תקווה ניתן לבצע פעולות רבות ולמצוא מידע רב, כתובתו: [www.mei-tikva.co.il](http://www.mei-tikva.co.il)  
מי תקווה עם הפנים לקהילה:

- מרכז שרות לקוחות ראשי ברחוב סמטת עין גדי 1 מתחם הצופים גני תקווה  
בירור ותשלומים חשבון מים – מענה טלפוני:  
ניתן לפנות למוקד הבירורים והתשלומים בטלפון: 1800804080 (חינם מטלפון קווי בלבד)  
ימים א עד ה בין השעות 08:00 עד 20:00  
בימי שישי וערב חג בין השעות 08:00 עד 12:00

**זמני שרות והמתנה:**

שנה	2020	2021
זמן שרות ממוצע (דק)	03:40	03:21
זמן המתנה ממוצע (דק)	01:10	02:16

נושא	סה"כ שורתו
בדיקת מד מים	68
בירורים	294
דמי הקמה	27
הוראות קבע	568
נזילה	317
נכס – חיבור למים	437
עדכון מספר נפשות בנכס	843
קופה	216
שינוי פרטי מחזיק בנכס	1084



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30  
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: [pniyot@mei-tikva.co.il](mailto:pniyot@mei-tikva.co.il) • אתר: [www.mei-tikva.co.il](http://www.mei-tikva.co.il)

## נתוני הרישומים והפעולות - פלטפורמת MAST!

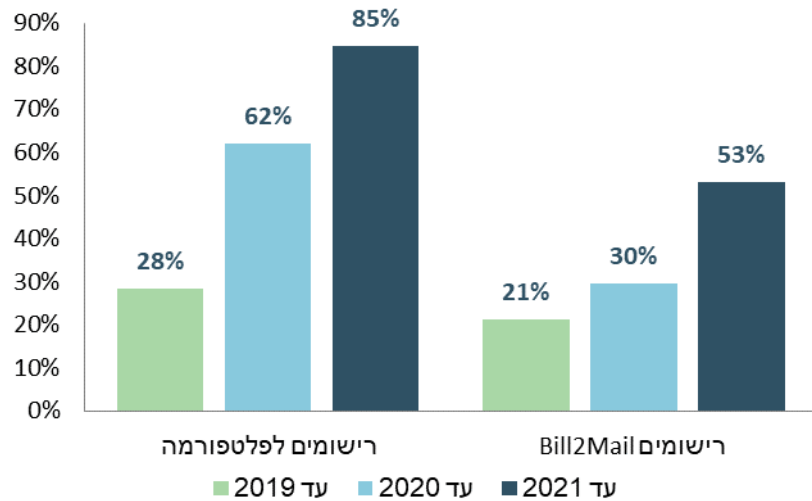
יחס רישומים מצטבר לאורך השנים

7,425

כמות בתי אב

שנה	רישומים לפלטפורמה	רישומים Bill2Mail
כמות מצטברת עד 31/12/19	2,111	1,586
כמות מצטברת עד 31/12/20	4,605	2,207
כמות מצטברת עד 31/12/21	6,293	3,938
יחס רישומים מצטבר עד 31/12/19	28%	21%
יחס רישומים מצטבר עד 31/12/20	62%	30%
יחס רישומים מצטבר עד 31/12/21	85%	53%

### יחס רישומים מצטבר לאורך השנים



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30  
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: [pniyot@mei-tikva.co.il](mailto:pniyot@mei-tikva.co.il) • אתר: [www.mei-tikva.co.il](http://www.mei-tikva.co.il)



## יחס המרה פעולות 2021

ערוץ הפנייה/סוג הפנייה	טופס החלפת משלמים	טופס עדכון נפשות	טופס הו"ק	בקשה לנזילה	עדכון פרטי צרן	דואר יוצא	בירורים/כללי	בקשה לבדיקת מד אינפה מים	זכאים	דיגיטל	סה"כ
שירות פרונטלי ללא זימון	298	113	163	54	5	-	6	3	11	27	653
מייל	145	81	63	40	2	1	5	1	11	2	349
פקס	-	2	8	-	-	-	-	-	-	-	10
דואר	-	-	15	1	-	1	-	-	-	-	17
<b>פלטפורמה דיגיטלית</b>	<b>1,076</b>	<b>552</b>	<b>254</b>	<b>121</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>1,140</b>	<b>21</b>	<b>25</b>	<b>143</b>	<b>3,432</b>
<b>סך כלל הערוצים</b>	<b>1,519</b>	<b>748</b>	<b>503</b>	<b>216</b>	<b>107</b>	<b>2</b>	<b>1,151</b>	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>172</b>	<b>4,461</b>
<b>יחס המרה פעולות 2021</b>	<b>71%</b>	<b>74%</b>	<b>50%</b>	<b>56%</b>	<b>93%</b>	<b>0%</b>	<b>99%</b>	<b>84%</b>	<b>100%</b>	<b>83%</b>	<b>77%</b>

## יחס המרה - פעולות תשלום 2021

קטגוריה	פעולת תשלום	כמות
פלטפורמה דיגיטלית	אפליקציה	1,051
	אתר	8,901
	שובר חכם	17,650
תשלום בשירות פרונטלי	ת. שירות פרונטלי	245
תשלום במוקד	מ. תשלומים	3,009
	מענה IVR	2,391
תשלום באינטרנט	אינטרנט	10,874
דואר	דואר	1,443
בנקים	העברות בנקאיות	73
<b>סך כלל הערוצים</b>		<b>45,637</b>
<b>יחס המרה פעולות תשלום 2021</b>		<b>60%</b>



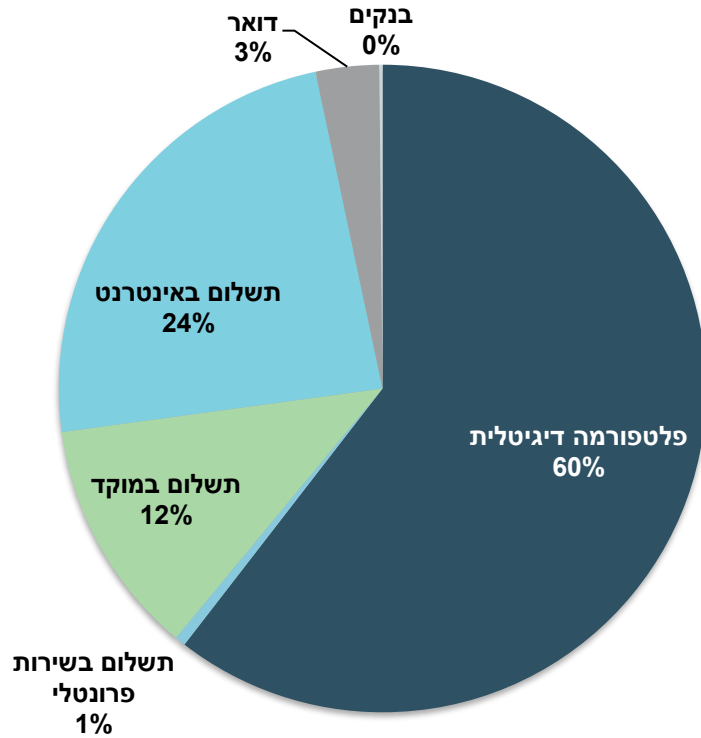
סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30  
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

## פילוח פעולות תשלום לפי ערוצים



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30  
 מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

## מי תקווה בחרום

תאגיד מי תקווה ממשיך להוביל עם ציון 99.7 בביקורת כשירות של רשות המים והביוב. במהלך שנת 2019 נערכה ביקורת חרום של רשות המים.

כמו כן, בינואר 2020 ביצע התאגיד תרגיל משותף עם המועצה המדמה תרחיש של זיהום בתשתיות המים. מהלך התרגיל היה שולחן עגול עם כל הגורמים הרלוונטיים בינים רשות המים, משרד הבריאות, משרד הסביבה ועוד.

ביוני 2021 התאגיד עבר ביקורת ייעודית דו יומית הבוחנת את כשירות התאגיד ומוכנותו לשע"ח בנושא של משבר מים ובנושא של אבטחת מידע והתגוננות בפני תקיפות סייבר. התאגיד הכין תוכנית שנתית ויועץ חיצוני עבור כל נושא ופועל לצמצום פערי הביקורת.

כמו כן, תאגיד המים החל בפרויקט נרחב בתחום הסייבר. במסגרת הפרויקט בוצעו שדרוגי אבטחה בתחום התקשורת בין המתקנים, שדרוג לשרת הבקרה הראשי של מתקני התאגיד, הקשחה של פרוטוקולי שליטה במערכת ועוד.

התאגיד עבר ביקורת פנימית בשנת 2019 מקיפה הבודקת עמידה בחוק הגנת הפרטיות.



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30  
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 ובימים ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: [pniyot@mei-tikva.co.il](mailto:pniyot@mei-tikva.co.il) • אתר: [www.mei-tikva.co.il](http://www.mei-tikva.co.il)