

# דוח שנתי לתושב בדבר פעילות תאגיד "מי תקווה" לשנת 2022



## דבר יו"ר הדירקטוריון

תושבות ותושבים יקרים,



בשנת 2022 סיים תאגיד המים מי תקווה שנה מלאה עשייה ופעילות למענכם.

התאגיד, בו התחלתי החודש לכהן כיו"ר (לאחד שנתיים כדירקטור מטעם הציבור) שם בראש סדר העדיפות שלו מתן שירות איכותי, שקוף המשלב חדשנות ונחות עבור התושבים והתושבות.

התאגיד מספק שירות למעל-7,800 בתי אב ברחבי היישוב באופן יעיל ואפקטיבי והוא נמנה על התאגידים האיכותיים במשק המים הישראלי. לראייה הוענקה לתאגיד תעודת זהב בזכות 3 תקני איכות ISO "ניהול האיכות", "ניהול סביבתי" ו"ניהול הבטיחות והבריאות".

כיוון שהתאגיד מנוהל כ"משק סגור", כל תקבולי המים והביוב מושקעים אך

ורק בשיפור תשתיות המים והביוב ביישוב, הכל תוך שימוש בטכנולוגיות חדישות ומתקדמות, מה שהוביל את גני תקווה להיות אחת מהרשויות בה איכות המים היא מהגבוהות בישראל.

בשנת 2022 הושלמה החלפת כל מדי המים ביישוב למדים חכמים המאפשרים קריאה מרחוק. מעבר להוצאות חשבונות המים באופן יעיל יותר, המערכת מאפשרת זיהוי קריאות מים חריגות ועדכון הצרכן באופן מיידי בנושא.

לאחרונה הושקה אפליקציית **Read Your Meter Pro** המחוברת למדי המים החדשים ומאפשרת לצרכני המים, לעקוב אחרי צריכת המים היומית, השבועית, החודשית וגם לערוך השוואות של הצריכה בשנה זו לצריכה בשנה קודמת.

בנוסף התאגיד מפעיל שירותים דיגיטליים המונגשים עבורכם ולמענכם:

- אתר האינטרנט בו תוכלו למצוא גישה נוחה ומהירה למידע שימושי ומגוון אודות התאגיד ושירותי השונים כגון הורדת טפסים חיוניים, דיווח על תקלה, זימון תור, הצטרפות להוראת קבע ועוד.
- אפליקציית **MAST** – המאפשרת מגוון פעולות ובירורים באמצעות הנייד.
- פניות בווטסאפ – בנושאי ברורים ותשלומים, הנדסה ואדמיניסטרציה.
- שירות לקוחות בטלפון ובמוקד.

עבודת עובדי התאגיד לא תמיד נראית לעין שכן מים זורמים הם דבר מתבקש וטבעי במשק בית בישראל, אך זה המקום לציין, כי עובדי התאגיד עושים לילות כימים על מנת לתת מענה איכותי ויעיל לצרכני המים, תוך השקעה של מיליוני שקלים בתשתיות מים וביוב לרווחת התושבים.

אני רוצה להודות לחברי הדירקטוריון על תרומתם למען היישוב, להנהלה ולצוות עובדי התאגיד המסורים על כך שעשו את המיטב גם בשנה זו. תודה מיוחדת למר מיקי אדלר יו"ר הדירקטוריון הפורש על עבודתו ומסירותו ב-9 השנים האחרונות. אסיים בתודה לכם, תושבי גני תקווה על האמון שאתם נותנים בנו בכל פעם שאתם פותחים את הברז בביתכם. מבטיח לכם כי לא נקפא על השמרים ונמשיך ונשפר גם בשנה הבאה!

שלכם,

גיא קושט  
יו"ר הדירקטוריון  
מי תקווה בע"מ

### תושבות ותושבים יקרים,

אנו מתכבדים להגיש את הדו"ח השנתי של תאגיד המים "מי תקווה" לשנת 2022.

דו"ח זה כולל מידע חשוב אודות איכות המים המסופקת לתושבי העיר וכן 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 והשנה חגג **יום הולדת 10!**

כיום, התאגיד פועל כגוף עצמאי, עסקי וכלכלי ועומד בהצלחה בכל אתגרי הרגולציה על מנת להבטיח לכם מים זמינים באיכות מעולה מסביב לשעון.

עובדי, הנהלת ודירקטוריון התאגיד, פועלים בהתמדה לשדרוג ושיפור תשתיות המים והביוב העירוניות, במקביל לתכנון פיתוח עתידי להקמת תשתיות בשכונות חדשות והחלפה של תשתיות קיימות. ההשקעה המאסיבית אינה מתמקדת רק בתשתיות התת קרקעיות, אלא גם בשידרוג מתמיד במתקני הגברת לחץ מים ומכוני הביוב.

כמ"מ מנכ"ל תאגיד המים והביוב של גני תקווה ניתנה לי הזכות והחובה לעמוד בראש גוף ציבורי המעניק בראש ובראשונה שירות איכותי לתושב ואין זה מובן מאליו. שנת 2022 הייתה שנה מאתגרת ועמוסה אם המשך הקליטה המאסיבית של תושבים חדשים לישוב וצמיחתו ואנו מתרגשים להמשיך בפעילות הענפה לתוך 2023 אם פיתוח תשתיות חדשות, עמידה במבחני הביקורת של כלל הרגולטורים ושני תקני ISO נוספים אשר יעניקו לארגון תו תקן פלטינה.

**צוות מי תקווה עומד לרשותכם ולשירותכם בכל נושא הקשור למערכות המים והביוב בישוב ואנו מתחייבים להמשיך ולהעניק לכם שירות אדיב ומעולה מסביב לשעון.**

בברכה,

פבל פרייליך  
מ"מ מנכ"ל  
מי תקווה



## רקע תאגיד – מי תקווה בע"מ

בדצמבר 2001 התקבל בכנסת חוק תאגידי המים אשר נועד להבטיח רמת שירות, איכות ואמינות נאותים, בלא הפליה, בתחום שרותי המים והביוב.

מטרתו הנוספת של החוק הייתה 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. והינו 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 מ.מ גני תקווה. כל זאת תוך ניהול מערכת איכות בהתאם לתקן אבטחת איכות ISO 9001: 2015 המבטיחה שמירה על סטנדרטים גבוהים.

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

- מי שתייה והשקיה איכותיים
- תחזוקה שוטפת ואיכותית של תשתיות המים, הביוב העירוניות המבטיחה את זמינותן.
- הקמה ותחזוקת מכוני שאיבה לביוב על מנת לסלק שפכים ברמה הגבוהה ביותר.
- הקמה ותחזוקת מתקני שאיבה למים להבטחת אמינות אספקת מים ברמה הגבוהה ביותר.
- צוותים לטיפול בפניות באופן יעיל ומהיר, 24 שעות ביממה בכל ימות השנה.

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:

#### • שרות הלקוחות

- ✓ הגדלת רמת הדיוק, בקריאת מוני המים וחיוב התושבים, באמצעות מערכת קריאה מרחוק אשר מנגישה באמצעות אפליקציית **Read Your Meter Pro** את צריכת המים הפרטית ומעקב אישי.
- ✓ אספקת מים שוטפת לצרכן, תוך מינימום הפסקות מים והקפדה על איכות מים מעולה.
- ✓ פיתוח של אפליקציית **MAST** המאפשרת מגוון רב של פעולות עצמאיות ומייתרת הגעה פיזית או טלפונית.

#### • אחזקה ושיקום מערכות

- ✓ קידום השקעות בשידורג תשתיות ומערכות מים וביוב.
- ✓ הקטנת זמן התגובה בטיפול בתקלות מים וביוב.
- ✓ צמצום פחת המים.

#### • איתנות פיננסית

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

#### • אבטחת מידע והגנה על הפרטיות

- ✓ שדרוג מערכות המחשוב והבקרה במתקנים לצד עמידה בדרישות אבטחת מידע על פי הנחיות יחידת הביטחון ברשות המים.
- ✓ הטמעת השינויים והפיתוחים במערכות ה-GIS.
- ✓ ניהול, עדכון ותחזוקה שוטפת של אתר האינטרנט של החברה.
- ✓ הטמעת מערכות גיבוי ובדיקה עצמאית של מערכות המחשוב לאיתור פערי אבטחה.

## 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.



## דירקטוריון מי תקווה

### חברי הדירקטוריון:

- מר גיא קושט – דירקטור חיצוני ויו"ר הדירקטוריון
- גב' יעל ספתי – נציגת מועצה
- גב' שירלי משולם – נציגת מועצה
- מר לירן ארד – דירקטור חיצוני
- מר סתיו עציוני – דירקטור חיצוני

\*במרץ 2023 מר מיכאל אדלר סיים את כהונתו בדירקטוריון החברה והצטרפו שני דירקטורים חדשים:

גב' ליאת ליבוביץ' – דירקטורית חיצונית  
מר ברוך רובין – דירקטור חיצוני

## 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 החברה 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:

- אינג' פבל פרייליך - מ"מ מנכ"ל ומהנדס התאגיד, מי תקווה
- אביב אור אבהר - מנהל תפעול, מי תקווה
- אייל ליכטינשטיין - עובד שטח (אחראי מתקנים), מי תקווה
- אלי יפרח - עובד שטח (אחראי רשת מים וביוב), מי תקווה
- איילת אשר אדלר - מנהלת אדמנסטריבית, מי תקווה
- קרן כהן – קשרי קהילה, מי תקווה
- עינת מטרה - מנהלת מחלקת גביה ושרות לקוחות, M-group
- אתי אשטמקר - נציגת שרות לקוחות פרונטאלי מחלקת גבייה, M-group

מי תקווה רואה חשיבות גדולה בחיבור עם הקהילה ופועל רבות על מנת לחזק את הקשר עם הקהילה, בפעילויות רבות ומגוונות.

**במהלך שנת 2022 ביצענו מגוון פעולות:**

**מיזם מחברות למען קהילת הנשים** – מיזם המעצים את קהילת הנשים של גני תקווה, מסגרת המאפשרת לנשות הישוב להתפתח ולהיות מועצמת כל השנה. התאגיד השתלב בפעילות על ידי תרומה של בקבוקי שתיה והיה חלק פעיל במיזם.



**מיזם מים חיים** – מיזם שפועל כבר למעלה משנתיים במסגרתו מתקיים ניטור רציף של צריכת המים של תושבי הגיל השלישי בישוב, בכדי לאתר מבוגרים שנמצאים במצב סיכון, ולסייע להם במהירות. איך זה עובד? המערכת מזהה חוסר צריכה במים, התאגיד מעדכן את מח' רווחה והעובדים הסוציאליים יוצרים קשר עם התושב לוודא לשלמו.

**יום המעשים הטובים** – נעשה טוב יהיה טוב – מסה של טוב בארץ ובעולם למעננו ולמען הסובבים, למען המקום בו אנו חיים. התאגיד השתלב בפעילות יוזמת של יום המעשים על ידי תרומה של בקבוקי מים לשתיה והיה חלק פעיל בפעילות.



**מרוץ גני תקווה – ממשיכים במסורת ומקיימים את המרוץ ב- 12.5.23, במסגרת המרוץ השנתי התאגיד פורס את חסותו ומעניק בקבוקי מים רעננים למשתתפים במרוץ.**

**ציון יום המים הבינלאומי – תחרות ציורים בנושא יום המים הבינלאומי לילדי כיתות ד'. שלושת הציורים הנבחרים הועלו בפייסבוק וניתן שי של בקבוק מים עם שם הילד בחריטה ותעודת הוקרה.**



**יום האישה הבין לאומי – מדי שנה ב-8.3 מצוין יום האישה הבין לאומי, שבו מציינים את המאבק למען שוויון זכויות הנשים, ולציון הישגיהן. התאגיד השתלב בפעילות על ידי תרומה של בקבוקי שתייה והיה חלק פעיל במיזם.**

**פעילות בשנת 2023 והפנים לעתיד:**

**הצגות בגני ילדים וכיתות א' - הצגה עם מסרים של חסכון במים והשלכת מגבונים לפח. ביקור בשפדן – סיור שטח עבור תלמידי בתי הספר בישוב במרכז המבקרים של איגודן (שפדן) אשר מהווה ערך חינוכי גבוה, הנחלת חיסכון במים תחת חוויה ובילוי במרכז המבקרים בשפדן.**



## מי תקווה – דרכים ליצירת קשר

**כתובת משרדי התאגיד:**  
סמטת עין גדי 1, גני תקווה

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

פקס: 03-5089990

שרות לקוחות ומוקד ברורים ותשלומים טלפוני: 1-800-80-40-80  
שעות פעילות המוקד: בימים א-ה בין השעות 08:00-20:00  
ביום ו' בין השעות 08:00-12:00

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

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)  
ניתן לפנות אלנו גם בדואר אלקטרוני: [pniyot@mei-tikva.co.il](mailto:pniyot@mei-tikva.co.il)

**כתבו לנו בוואטסאפ:**

לפניות בנושאי ברורים ותשלומים: 055-9762008  
לפניות בנושאי הנדסה ואדמיניסטרציה: 050-8814996

## פחת מים, פחת גבייה וכמות המים שסופקה לתושבים

כלל מי הצריכה המסופקים לתושבי גני תקווה נרכשים משני מקורות מים :

1. התאגיד רכש מחברת מקורות בשנת 2022 : 1,797,969 קוב
2. מושב גת רימון סיפק לתושבי רחוב הנשיא טרומן בשנת 2022 : 6,012 קוב

**סה"כ כמות מים שסופקה בשנת 2022 : 1,757,560 קוב**

2022	2021	אפיון
25,200	24,692	אוכלוסיה
1,797,969	1,846,812	קניה ממקורות (מ"ק)
6,012	4,879	קניה מספקים אחרים
1,757,560	1,851,691	סה"כ צריכה (מ"ק)
46,409	76,165	סה"כ פחת (מ"ק)
2.5%	4.1%	שיעור פחת מים (%)
98%	96%	גבייה מצטברת (%)
95.62%	93%	גבייה שוטפת (%)

## כמות מדדים לפי סוגי שימוש

2022	2021	סוג שימוש / שנים
7828	7439	מגורים*
164	200	עסקים ומסחר
116	110	גינון
9	2	אחרים
81	90	מוסדות
23	138	בניה
<b>8,221</b>	<b>7,979</b>	<b>סה"כ</b>

\*ללא מדי מים ראשיים

## פרטים בדבר מקורות המים של החברה

- 3 חיבורי צרכן של חברת מקורות
- בוסטר גת רימון – אספקה לרחוב הנשיא טרומן
- מאגרי מים: 2 בריכות בנפחים של 1000 + 2000 מ"ק
- מגדל מים: 1 בנפח 300 מ"ק המתנשא לרום של 33 מטר



### בקרה על איכות המים:

מערך הבקרה על איכותם התברואתית של המים מתבסס על בדיקות מיקרוביאליות וכימיות המתבצעות על פי תוכנית סדורה הנקבעת בסוף כל שנה בתאום עם משרד הבריאות עבור השנה העוקבת. התוכנית קובעת את תדירות הבדיקות, וכמו כן את פריסת נקודות הדיגום בעיר ומאפשרת מיקוד לאיתור מקור של חריגה, במידה וקיימת ולטפל בה בהקדם.

### נקודות הדיגום:

מספר נקודות דיגום המים נקבעו בהתאם למספר התושבים בישוב 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	תוכנן	בוצע	אחוז ביצוע	אחוז תקינות	אחוז חריגות
סה"כ	195	213	109%	100%	0%

אנו גאים במי השתייה אשר מסופקים לתושבי הישוב ושמחים לשקף את התוצאות אשר תואמות את הקריטריונים המחמירים שנקבעו בתקנות של משרד הבריאות. במידה ומתקבלות תוצאות חריגות פעולות מתקנות מבוצעות באופן מיידי ודיגום חוזר תוך 24 שעות מרגע איתור החריגה. כל הבדיקות החוזרות מבוצעות בשיתוף מלא עם משרד הבריאות.

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

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

## היכנסו לאתר משרד הבריאות – בדיקת איכות מים

אנו מזמינים אתכם להתעדכן בכל עת על איכות מי השתייה בסביבת מגוריכם במערכת "המים שלי" באתר משרד הבריאות בה ניתן לראות את איכות המים בישוב ע"פי נקודות דיגום:

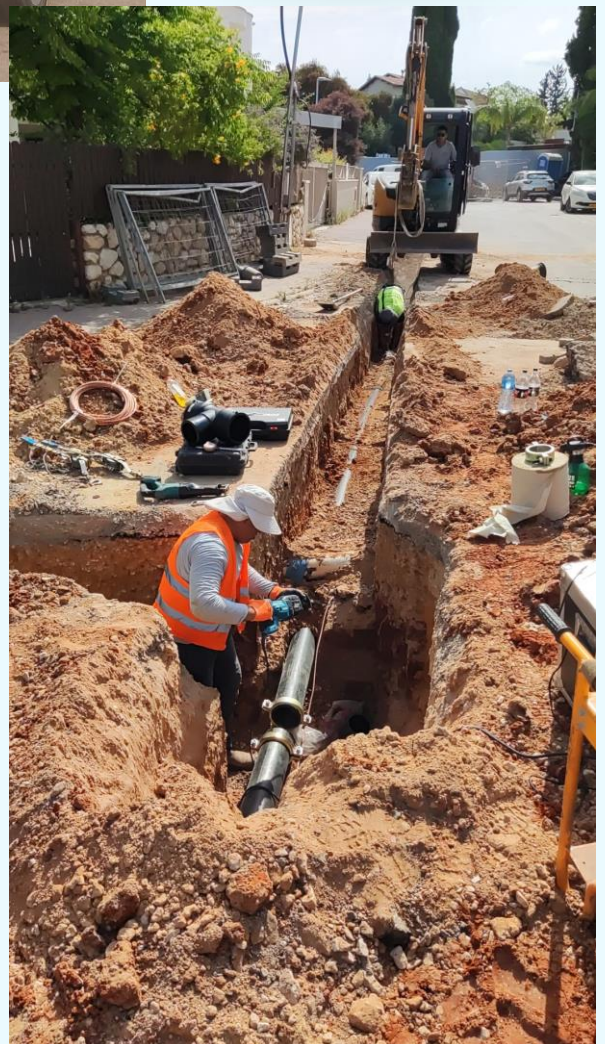
<https://mywater.health.gov.il/WaterNetwork>

או פשוט "המים שלי" בגוגל



## השקעות מתוכננות בשנת הדוח ובשנה שלפניה

השקעות באלפי שקלים תקציב 2023	השקעות באלפי שקלים 2022	סעיף תקציבי
100	963	שיקום שדרוג ופיתוח תשתיות מים
1,300	795	שיקום שדרוג ופיתוח תשתיות ביוב
2,650	142	שיקום שדרוג ופיתוח מכוני מים וביוב
150	172	השקעות אחרות כגון שדרוג מערכת GIS, החלפת מדי מים למערכת קריאה מרחוק ואבטחת מידע
<b>4,200</b>	<b>2,075</b>	סה"כ



## 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





## תקלות שאירעו באספקת מים ובשרותי ביוב

זמני טיפול לתקלות:

ממוצע זמן טיפול (שעות)	סוג הטיפול
5	הפסקת מים
6	פרצים ואירועי שבר במערכת המים
6	תיקוני שבר ופתיחת סתימות ביוב ציבורי

מספר תקלות אשר נמשכו מעל 8 שעות:

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

תקלות במערכת הביוב

מספר פניות	נושא
126	סתימה או הצפת ביוב
40	תקלות מכסה
24	בור או שקיעה
7	אחר (שיקום שוחות ועיבודים)
197	סה"כ

**תקלות במערכת המים**

מספר פניות	נושא
23	הפסקת מים
9	פיצוץ בצינור מים עירוני
32	סה"כ

**תקלות במערכת הבקרה**

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.

**שיקום ופיתוח מערכות המים והביוב בשנת דיווח**

- במהלך 2022 הוחלפה צנרת מים באורך של 1 ק"מ
- במהלך 2022 הוחלפה והונחה צנרת ביוב באורך של 1.5 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.

### זמני שרות והמתנה:

שנה	2021	2022
זמן שרות ממוצע (דק')	14:28	14:37
זמן המתנה ממוצע (דק')	02:27	02:43

\*נתונים עפ"י מערכת ניהול תורים.

### טיפול בסוגי פניות:

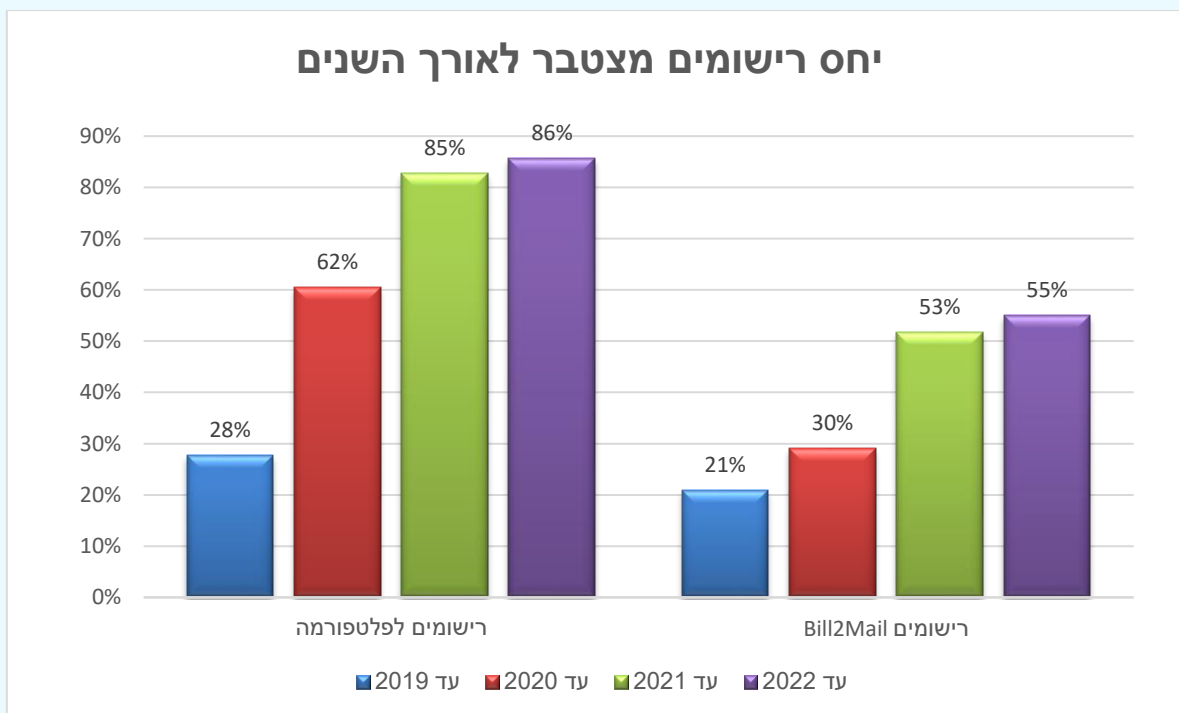
נושא	סה"כ שירותים
בדיקת מד מים	16
בירורים	1231
דמי הקמה	31
הוראות קבע	338
נזילה	172
נכס – חיבור למים	388
עדכון מספר נפשות בנכס	538
קופה	363
שינוי פרטי מחזיק בנכס	1303

כמות בתי אב : 7,583

**שירותים דיגיטליים:**

שנה	רישומים לשיירות הדיגיטליים	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
כמות מצטברת עד 31/12/22	6,517	4,188

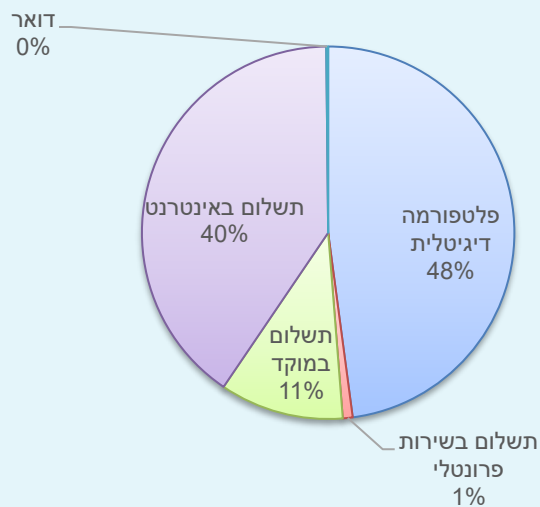
יחס רישומים מצטבר עד 31/12/19	28%	21%
יחס רישומים מצטבר עד 31/12/20	62%	30%
יחס רישומים מצטבר עד 31/12/21	85%	53%
יחס רישומים מצטבר עד 31/12/22	86%	55%



### יחס המרה פעולות 2022

סה"כ	דיגיטל	זכאים	אכיפה	בקשה לבדיקת מדמים	ברורים/כללי	דואר יוצא	עדכון פרטי צרכן	בקשה לסילה	טופס ה"ק	טופס עדכון נפשות	טופס החלפת משלמים	ערוץ הפנייה / סוג הפניה
684	90	18	-	3	5		14	76	167	96	305	שירות פונטלי
329	3	5	-	3	5	23	19	21	24	42	184	מייל
7	-	-	1	-	-	1	2	1	2	-	-	פקס
7	-	-	-	-	2	-	-	-	5	-	-	דואר
2,627	25	-	-	10	1,137		25	74	145	400	811	פלטפורמה דיגיטלית
3,654	118	23	1	16	1,149	24	60	172	343	538	1,300	סך כלל הערוצים
72%	21%	0%	0%	63%	99%	0%	42%	43%	42%	74%	62%	אחוז פעולות הדיגיטל

### פילוח פעולות תשלום לפי ערוצים



- פלטפורמה דיגיטלית
- תשלום באינטרנט
- תשלום במוקד
- תשלום בשירות פונטלי

### יחס המרה - פעולות תשלום 2022

קטגוריה	פעולות תשלום	כמות
פלטפורמה דיגיטלית	מאסט אפליקציה	1,683
	מאסט web mobile	9,730
	שובר חכם	6,212
	צלם שלם	2,848
תשלום במוקד	מ. תשלומים	2,548
	מענה IVR	2,044
תשלום באינטרנט	אינטרנט	11,361
	מאסט WEB	5,885
תשלום בשירות פונטלי	ת.שירות פונטלי	365
	דואר	71
סך כלל הערוצים		36,862
אחוז תשלום - דיגיטל		39%



## מי תקווה בחרום

תאגיד המים "מי תקווה" ממשיך להוביל במצוינות בתחום בטחון המים ונושא אבטחת המידע בפרט.

במהלך 2022 התאגיד ביצע תרגיל אשר כלל את כל עובדי התאגיד ויועץ חיצוני הבוחן את רמת הכשירות ויכולות התיאום בין המחלקות השונות במתווה של אספקת חשמל לא סדירה. כמו כן, התאגיד השתתף בתרגיל דו יומי של פיקוד העורף במסגרת רשותית ביחד עם המ.מ גני תקווה והשתלב ביחד עם כל אגפי המועצה עבור הטמעת תוכנת ניהול משברים ועתות חירום.

תאגיד המים המשיך בפרויקט נרחב בתחום הסייבר ועתיד לעבור מבחני כשירות בנושא זה במסגרת ביקורת של רשות המים במהלך 2023.



על מנת לשמר את המוכנות האזרחית וכמענה ראשוני למשברי חירום אנו ממליצים לוודא כי קיימת בביתכם ערכת מים וסניטציה.

הערכה מורכבת ממוצרים הנמצאים לרוב בבית בצריכה יומיומית ולא מחייבת רכישה מיוחדת. אנו ממליצים להחליט על מקום קבוע בבית בו ניתן לרכז את הערכה ולתרגל עם כל בני המשפחה את מיקומו.

### ערכת המים והסניטציה:

- 4 ליטר מים לנפש ליממה למשך 3 ימים – סה"כ 12 ליטר
- כלים חד פעמיים ומגבות נייר
- מגבונים לחים או גיל בקטריאלי
- שקיות לאיסוף פסולת



## חשבון תקופתי מים וביוב

לחודשים:

חשבונית מס' / קבלה מקור

מספר חשבונית:

עסק מורשה / ח.פ. 514875335

תאריך הדפסת החשבון:

מספר ימי חיוב:

ליכוד	
מספר סידורי	סדר הדפסה

### להתקדם לדיגיטל זה MAST

הורידו את האפליקציה MAST ותוכלו לבצע מגוון פעולות כגון:

- תשלומים
- חשבוניות במייל
- טפסים

WWW.MAST.CO.IL

### פרטי המשלם ופרטי הנכס

שם המשלם: \_\_\_\_\_

מס' המשלם / עוסק מורשה: \_\_\_\_\_

כתובת הנכס: \_\_\_\_\_

מס' כרטיס מים: \_\_\_\_\_

מס' הנכס: \_\_\_\_\_

סוג שימוש: \_\_\_\_\_

\* מס' נפשות: \_\_\_\_\_

ת. עדכון מס' נפשות: \_\_\_\_\_

אזור מגורים: \_\_\_\_\_

מס' זכאים להטבה: \_\_\_\_\_

סוג מד המים	מס' מד	קריאה קודמת	ת. קריאה קודמת	קריאה נוכחית	ת. קריאה נוכחית	סוג קריאה	סיבת הערכה
תחילת צריכה לחיוב: סה"כ צריכה פרטית: הפרשי מדידה (צריכה משותפת): ימי צריכה: סה"כ לחיוב במק:							

סוג תעריף	תעריף למ"ק (מ)	כמות לחיוב (מ"ק)	סה"כ ב-8

תאור השירות	הסכום

סה"כ לתשלום  ₪

לתשלום עד

מספר מסלקה

יתרת החוב ליום \_\_\_\_\_ בסך \_\_\_\_\_

גוף התשלום צריכת המים ב"ק

תאריך תשלום: \_\_\_\_\_

- 1. תקופת חשבון**  
חשבוניות המים נשלחים לצרכנים אחת לחודשיים.
- 2. מספר ימי חיוב**  
מציג את מספר הימים עבורם מחויב צרכן המים בחשבון, כלומר מס' הימים בין הקריאה הקודמת לקריאה הנוכחית.
- 3. סוג שימוש**  
מאפיין את מטרת השימוש במים לאותו צרכן בנכס כגון: מגורים, בניה, מסחר, גינון, בתי כנסת וכו'.
- 4. מס' נפשות**  
מספר הנפשות המדווח ע"י הצרכן לחברה ובהתאם לכללי המים (קביעת כמות מוכרת), תשע"ו-2016.
- 5. מס' זכאים להטבה**  
בהתאם להחלטת ועדת הכספים של הכנסת, החל מ- 1/7/2012 יינתנו הטבות לאוכלוסיות מיוחדות בתעריפי המים (7 קוב נוספים בתעריף המופחת בחשבון המים)
- 6. סה"כ צריכת פרטית**  
כמות המים שנמדדה במונה הפרטי המחושבת לפי ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת.
- 7. הפרשי מדידה (צריכה משותפת)**  
ההפרש בין כמות מים שעברה במונה הראשי בנכס לבין כמות המים שעברה במונים הדירתיים בנכס. הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס באופן שווה, והחלק היחסי מתווסף לצריכה הביתית. הפרשי המדידה נובעים, בין השאר, משימוש בצנרת הראשית לצרכנים המשותפים של הבניין כגון: שטיפת חדרי מדרגות, השקיית גינה וכו'.
- 8. מחירי המים**  
תעריפי המים אחידים ונקבעים ע"י רשות המים. סכום החיוב הינו מכפלה של כמויות המים שנצרכו בתק' החשבון בסוג תעריפי המים כמצוין ע"ג החשבון.

- 9. גרף התפלגות צריכת מים במ"ק**  
מציג את התפלגות צריכת המים הפרטית והפרשי מדידה בתקופת חשבון שנה אחורה.
- 10. פירוט לחיוב**  
תיאור סוג השירות המרכיב את השובר התקופתי, כגון: חיוב מים תקופתי, זיכוי בגין נזילה וכו'.
- 11. מספר מסלקה**  
המספר המזהה של החשבונית במערכת החברה, נועד לזהות את החשבון בעת תשלום טלפוני/תשלום באינטרנט

מספר חשבונית: \_\_\_\_\_  
עסק מורשה / ח.פ. 514875335  
תאריך הדפסת החשבון: \_\_\_\_\_

## חשבון תקופתי מים וביוב

לחודשים: \_\_\_\_\_ הודעת זיכוי

### פרטי המשלם ופרטי הנכס

שם המשלם: \_\_\_\_\_

מס' משלם / עוסק מורשה: \_\_\_\_\_

כתובת הנכס: \_\_\_\_\_

מס' כרטיס מים: \_\_\_\_\_

מס' חשבון בנק הדואר 8-48893-5

סה"כ לתשלום  ₪

לתשלום עד

מסלקה

חותמת וחותמת הקופה

## הסבר אודות חשבון מים וביוב

### מספר נפשות מוכר

מספר הנפשות המתגוררות ביחידת דיור על פי המעודכן במרשם האוכלוסין או על פי דיווח הצרכן לתאגיד. ההכרה לא תפחת בכל מקרה משתי נפשות. ניתן למלא טופס דיווח על נפשות באתר התאגיד או באפליקציה לסלולר ("MAST"), תוך צירוף האסמכתאות הנדרשות על פי כללי המים. הטבה לאוכלוסיות מיוחדות קיימות בקבוצות אוכלוסייה הזכאיות להקצבה של 7 מ"ק נוספים לחודשיים בתעריף הנמוך. פרטים על הקריטריונים לזכאות האמורה מפורטים באתר רשות המים ובאתר התאגיד.

### אחריות על רשת המים והביוב

התאגיד אחראי על רשת המים העירונית עד למד המים הראשי המותקן בגבול הנכס או בניין המגורים המשותף. רשת המים הפרטית והפרטית-משותפת (בבניין החצר) הינה הצנרת והאביזרים המותקנים אחרי מד המים הראשי. האחריות על רשת המים הפרטית והפרטית-משותפת חלה על הצרכנים, לרבות אובדן מים הנובע מניזילות או מאביזרים שאינם תקינים. באופן דומה, האחריות על צנרת הביוב הפרטית והפרטית-משותפת חלה על הצרכנים, לרבות טיפול בסתימות בחצר הבניין.

### תשלום במועד

על הצרכן לשלם את חשבון המים עד למועד התשלום האחרון הנקוב על גבי החשבון. אי תשלום החשבון במועד יחייב תוספת ריבית פיגורים (של החשב הכללי במשרד האוצר), ועלול להביא לנקיטת הליכי אכיפה מנהליים/או משפטיים, לרבות ניתוק מד המים.

עם קבלת חשבון המים מומלץ לבדוק את תקינות הפרטים המופיעים בו. ערעור על חשבון המים ניתן להגיש בטופס ייעודי לבירור חשבון אשר נמצא באתר התאגיד וזאת עד 30 ימים ממועד האחרון לתשלום של חשבון זה.

באם תהייה השגת בדבר מענה התאגיד, היך רשאי לפנות לרשות המים והביוב בפקס – 03-7605702, מייל: [pnivot@water.gov.il](mailto:pnivot@water.gov.il) או בכתובת – בנק ישראל 7, ת.ד. 3618, ירושלים 9999, עד 30 ימים ממועד תגובת התאגיד.

### החלפת משלמים

בקשה להחלפת צרכן בנכס תוגש באמצעות טופס "בקשה להחלפת צרכנים בנכס" (נמצא גם באתר התאגיד) חתום על ידי הצדדים, ובצירוף הסכם שכירות/מכירה, צילומי תעודות זהות וקריאת מד המים נכון ליום העזיבה. בקשת החלפה המוגשת על ידי שוכר העוזב נכס, ואשר לא הציג את פרטי הצרכן החדש, תאושר בכפוף להוכחת סיום תקופת השכירות בנכס. החלפת המשלמים תבוצע רק לאחר שיוגשו כל הטפסים הנדרשים. יודגש כי לו ניתן לבצע החלפת משלמים רטרואקטיבית.

### אופן חישוב החיוב

החיוב עבור שירותי מים וביוב מורכב משני חלקים עיקריים – האחד עבור הצריכה הפרטית בנכס אשר נמדדה במד המים המשוך לנכס (הפרטי), והשני עבור הפרישי המדידה (צריכה משותפת) המיוחס לנכס, ככל שאלו קיימים. החיוב הסופי מתקבל על-פי מכפלה של כמויות המים שנמדדו בתקופת החשבון, בתעריפי המים והביוב.

### תעריפי המים והביוב

תעריפי המים והביוב אינם אחידים ברמה הארצית, נקבעים על ידי הרשות הממשלתית למים וביוב המעודכנים על ידה מעת לעת. התעריף הינו אחיד ומגולם בתוכו גם את מרכיב הביוב. בהתאם לכללי הרשות, צריכה ביתית מחויבת על בסיס תעריף מדורג: תעריף מופחת עבור כמות מוכרת של 7 מ"ק לחודשיים כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות בנכס, ותעריף עבור כמות נוספת המתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה בנכס בתקופת החשבון.

עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף אחיד בגין כל הכמות שנצרכה. על אף האמור לעיל, צרכן יחויב לפי מינימום של 3 מ"ק, גם אם צרך פחות מכך. מידע נוסף על תעריפי המים ניתן למצוא באתר רשות המים [www.water.gov.il](http://www.water.gov.il)

### צריכה פרטית

כמות המים שנצרכה על ידי הצרכן, המתקבלת לפי הפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת במד המים הפרטי. לצריכה זו יתווספו, כאמור, הפרשי מדידה.

### הפרשי מדידה (צריכה משותפת)

ההפרש בין כמות המים שנמדדה במד המים הראשי בתקופה מסוימת, לבין סך הכמויות שנמדדו בכל מדי המים המשוכים בנכס, באותה תקופת החיוב. הפרשי המדידה מחולקים בין כלל הצרכנים בנכס ומתווסף פים לצריכה הפרטית.

### סוג קריאה

מפרט האם כמות הצריכה לחיוב התבססה על קריאת מד המים בפועל או על הערכה. הערכה מבוצעת בין היתר במקרים בהם מד המים אינו נגיש לקריאה או תקין. במקרה של הערכה תפורט בחשבון הסיבה לביצוע הערכה. יודגש כי האחריות לשמירה על נגישות למד המים מוטלת על הצרכן.

### על פי החוק, ניתן לבצע בדיקות במערכת המים הפרטית המשלבת:

- < בדיקת מזהמים בקטריאליים
  - < בדיקת עבירות וחומר חיטוי פעיל
  - < בדיקת מתכות
- הבדיקה כרוכה בתשלום



שוברי תשלום ישירות למייל ולנייד זה

# MAST!

הסכמת ישירות למייל ולנייד

[WWW.MAST.CO.IL](http://WWW.MAST.CO.IL)

## ערוצי שירות לבירורים ותשלומים

- טלפון: 1800-80-40-80
- באפליקצית MAST
- www.mei-Tikva.co.il
- הוראת קבע
- בכל סניפי הבנק והדואר
- במשרדי התאגיד



שירות מענה טלפוני	שעות קבלת קהל	מחלקת שירות לקוחות
א'ה' בין השעות: 8:00-20:00 ו' בין השעות 8:00-12:00	א'ה' בין השעות: 8:00-14:00 א'ג' גם בין השעות: 16:00-18:30	סמטת עין גדי (מתחם הצופים) ת.ד. 1988 גני תקווה 5591711