

אז מה המים שלכם עשו ב-2025?

דו"ח שנתי לתושב בדבר
פעילות תאגיד מי תקווה





דבר יו"ר הדירקטוריון

תושבות ותושבים יקרים,

בחודש זה אני נכנסת לתפקידי כיו"ר דירקטוריון תאגיד המים והביוב מי תקווה, בהמשך לכהונתו של גיא קושט, אשר הוביל את התאגיד במסירות ובמקצועיות. אני מודה לו על תרומתו ועל התשתית האיתנה שהותיר.

ואמצעי התקשרות מתקדמים לשיפור חוויית השירות.

עבודת עובדי התאגיד אינה תמיד נראית לעין, אך נעשית יום ולילה להבטחת אספקת מים איכותית, טיפול יעיל בשפכים ורציפות תפקודית.

ברצוני להודות לחברי הדירקטוריון, להנהלה ולצוות העובדים על מקצועיותם ומסירותם, וליו"ר היוצא על תרומתו.

אני מודה לכם על האמון. נמשיך לפעול באחריות, בשקיפות ובמסירות, ולשאוף לשיפור מתמיד של השירות.

שלכם,
ד"ר עדי וגרהוף,
יו"ר דירקטוריון
מי תקווה בע"מ

במהלך כהונתי כחברת דירקטוריון מטעם הציבור נחשפתי מקרוב לפעילות התאגיד, לרמת המקצועיות הגבוהה ולמחויבות לשירות איכותי, אמין ושקוף. כניסתי לתפקיד נועדה לחזק את העשייה הקיימת, לשמר את השירות המצוין ולקדם חדשנות, יעילות ונוחות עבור הציבור.

התאגיד מספק שירותי מים וביוב לאלפי בתי אב ופועל בסטנדרטים גבוהים, תוך ניהול כ"משק סגור" שבו ההכנסות מושקעות בשיפור ופיתוח התשתיות, מתוך אחריות ארוכת טווח.

בשנה זו החל התאגיד בהקמת תשתיות לפיתוח עתידי בגוש הצפוני, לצד עבודות שוטפות לשדרוג תשתיות קיימות ברחבי היישוב, תוך שימוש בטכנולוגיות מתקדמות ושמירה על איכות, בטיחות ואמינות השירות.

לצד ההשקעה בתשתיות, מושם דגש על מתן מענה בחירום, שירותיות, זמינות ושקיפות, לצד פיתוח שירותים דיגיטליים

דבר המנכ"ל



אנו מתכבדים להגיש את הדו"ח השנתי של תאגיד המים "מי תקווה" לשנת 2025.

דו"ח זה כולל מידע חשוב אודות איכות המים המסופקת לתושבי העיר וכן מידע על פעילות התאגיד. תאגיד "מי תקווה" הוקם על ידי עיריית גני-תקווה כמתחייב מהוראות חוק (חוק תאגידי מים וביוב התשס"א) - 2001 - בינואר 2013.

הכללי של שכונת "לב הבקעה". לאחר חודשים רבים של תכנון קפדני והמשך העבודות בפועל אנו מתרגשים ומלאי תקווה לקראת השכונה החדשה ותרומתה הגדולה לפיתוח הכללי של גני תקווה.

תאגיד המים מרכין ראש בענווה לזכר כל חללי ה-7.10 ולכל חללי צהל שנפלו בלחימה בדרום ובצפון. אני מברכים בחיבוק חם וענק את כל השבויים אשר חזרו אלינו.

אנו מבטיחים להמשיך לשמור על ערנות, דריכות ומוכנות שיא על מנת להמשיך לספק מים ולסלק ביוב גם בעיתות חירום.

בברכה,
פבל פרייליך,
מנכ"ל
מי תקווה בע"מ

כיום, התאגיד פועל כגוף עצמאי, עסקי וכלכלי ועומד בהצלחה בכל אתגרי הרגולציה על מנת להבטיח לכם/מ 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 בשדרוג מתמיד במתקני הגברת לחץ מים ומכוני שאיבה לביוב.

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 מאלי.

בשנה האחרונה השקענו משאבים רבים באחד הפרויקטים הגדולים והמורכבים בגני תקווה בו משתלב תאגיד המים בפיתוח

תוכן עניינים

8

חזון התאגיד

6

ייעוד החברה

5

רקע התאגיד

11

קשרי קהילה 2025

10

מבנה התאגיד

9

דירקטוריון מי תקווה

17

כמות מדים

16

פחת מים, פחת גביה

15

דרכים ליצירת קשר

22

אבטחת איכות

20

השקעות מתוכננות

18

השלכות סביבתיות

28

מי תקווה בחירום

25

פירוט בדבר איכות
השירות לצרכן

23

תקלות באספקת
מים ושירותי ביוב

29

הסבר אודות חשבון המים

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 ממטן שירותי מים וביוב לצורך השקעות במערכות המים והביוב, הפעלתן ומתן השירות.

עד חקיקת החוק הייתה האחריות 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 עיריית גני תקווה. כל זאת תוך ניהול מערכת איכות בהתאם למגוון רחב של תקנים המבטיחים שמירה על סטנדרטים גבוהים.

מי תקווה מספקת לכלל תושבי העיר

הקמה ותחזוקת מכוני שאיבה לביוב על מנת לסלק שפכים ברמה הגבוהה ביותר

תחזוקה שוטפת ואיכותית של תשתיות המים, הביוב העירוניות המבטיחה את זמינותן

מי שתייה והשקיה איכותיים

צוותים לטיפול בפניות באופן יעיל ומהיר, 42 שעות ביממה בכל ימות השנה

הקמה ותחזוקת מתקני שאיבה למים להבטחת אמינות אספקת מים ברמה הגבוהה ביותר

ייעוד החברה

תאגיד "מי תקווה" פועל באחריות, במקצועיות ובמחויבות מתמשכת לרווחת תושבי גני תקווה ולשיפור איכות חייהם. התאגיד פועל להבטחת אספקת מים רציפה, בטוחה ואיכותית, למתן שירות יעיל, נגיש ואדיב, ולתחזוקה, פיתוח ושדרוג מתמיד של מערכות המים והביוב. כל זאת תוך שמירה על איכות הסביבה, צמצום תקלות, מניעת בזבז מים והפחתת מפגעים סביבתיים ככל הניתן.

לצורך כך, התאגיד מקדם את היעדים הבאים:



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.



שירות הלקוחות

- שיפור הדיוק בקריאת מוני המים וחייבי המים באמצעות מערכת קריאה מרחוק ואפליקציית: READ YOUR METER PRO שמנהלת מעקב אישי אחר צריכת המים הפרטית.
- אספקת מים שוטפת לצרכן, תוך מינימום הפסקות מים והקפדה על איכות מים מעולה.
- פיתוח של פלטפורמות דיגיטליות MAST המאפשרות מגוון רב של פעולות עצמאיות ומייתרות הגעה פיזית או טלפונית.



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.



אחזקה ושיקום מערכות

- קידום השקעות בשדרוג תשתיות ומערכות מים וביוב.
- הקטנת זמן התגובה בטיפול בתקלות מים וביוב.
- צמצום כחת המים.
- קידום תוכניות עבודה מסודרות לניהול אחזקה מונעת של תשתיות המים והביוב.

חזון התאגיד

אנו מתחייבים לפעול לטובת תושבי העיר.

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.



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

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

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

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

דריקטוריון מי תקווה

חברי הדריקטוריון:

מר
איגור רוטמן
נציג העירייה

גב'
קרן רם
דירקטורית חיצונית

גב'
עדי וגרהוף
יו"ר דירקטוריון

מר
יניב שחר
נציג העירייה

גב'
שירלי משולם
נציגת העירייה

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'

כבל פרייליך

מנכ"ל ומהנדס התאגיד,
מי תקווה



אביב אור אבהר

מנהל תפעול,
מי תקווה



עופר ברקוביץ'

מנהל פרויקטים,
מי תקווה



אהרון דבן

עובד שטח (אחראי רשת
מים וביוב), מי תקווה



טל תבור

עובד שטח
(אחראי מתקנים),
מי תקווה



קרן כהן

קשרי קהילה,
מי תקווה



איילת אשר
אדלר

מנהלת אדמיניסטרטיבית,
מי תקווה



אתי אשטמקר

נציגת שרות לקוחות
פרונטאלי
מחלקת גבייה, M-group



עינת ג'וליאן

מנהלת מחלקת
גביה ושרות לקוחות,
M-group

קשרי קהילה 2025

ביחד מחזקים את הקהילה

מי תקווה מים שמחברים קהילה



במי תקווה מאמינים שקהילה חזקה נבנית דרך חיבור, שותפות ועשייה משותפת. התאגיד פועל לאורך כל השנה לחיזוק הקשר עם תושבי העיר, לקידום ערכים של ערבות הדדית, קיימות ומעורבות חברתית, ולהשפעה חיובית על חיי היום-יום של כולנו.

בשנת 2025 השתתפנו והובלנו מגוון רחב של פעילויות, יוזמות ואירועים קהילתיים – מתוך הקשבה לצרכים, שיח פתוח עם התושבים ואמונה עמוקה שביחד אפשר ליצור שינוי אמיתי, קהילה מחוברת וסביבה טובה יותר.



כיתה א' מתחילה עם חיוך ובקבוק מים

עם פתיחת שנת הלימודים תשפ"ו,
חולקו בקבוקי שתייה לכל תלמידי
כיתות א' בעיר.

המיזם נועד לעודד שתייה של מים כבר
מגיל צעיר, לעזור לילדים להתחיל את
השנה ברגל ימין, ולהרגיש שמי תקווה
מלווה אותם לאורך כל הדרך.



מחנה קיץ עם מי תקווה מים ובריאות בכל רגע

ביולי 2025 יצאו חניכי תנועת הצופים שבט גנים להרפתקה קיצית: הקימו אוהלים, שיתפו פעולה ונהנו מפעילויות מהנות וחוויות. החניכים למדו על החשיבות של שתיית מים מרובה במהלך הפעילות, ומי תקווה הייתה שם עם כל טיפת מים – סיפקנו בקבוקי מים אישיים כדי לשמור על הבריאות ולעודד שתייה מספקת, בכל רגע של כיף במחנה!

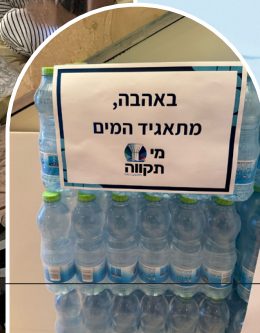


מי תקווה למען הקהילה גם ברגעים המורכבים

ביוני 2025, במלחמת עם כלביא, הצטרפנו ליוזמה של עיריית גני תקווה, שהפכה את המקלטים הציבוריים לזמינים עבור תושבים שאין להם מרחב מוגן בבית.

סיירת "עידו", סיירת התנדבות שהוקמה במיוחד בזמן הלחימה, סיירה במקלטים ודאגה לשלומם וביטחונם של הנמצאים שם.

מי תקווה חילקה בקבוקי מים לתושבים, כדי לשמור על הבריאות ולחזק את תחושת הקהילה, כי קהילה חזקה נוצרת כשכולנו פועלים יחד.



יום איכות הסביבה קיץ בריא עם מי תקווה



ביוני 2025, לרגל יום איכות הסביבה הבינלאומי, השתתפנו בהפנינג "קיץ בריא ובטוח" בקניון צים. הילדים וההורים נהנו מהצגה, דוכני הסברה, יצירה וכריכים בריאים.



מי תקווה שמחה לתרום בקבוקי מים אישיים ולעודד שתייה בריאה - כי קהילה חזקה נוצרת כשכולנו פועלים יחד.



חוסן קהילתי כוח שבא מהאנשים!

בערב מרגש, רחל אדרי ובנה אביתר, לוחם ומפקד במשטרה, שיתפו את סיפורם מה-7 באוקטובר – על אומץ, חוסן ותושייה.

מי תקווה תרמה בקבוקים כדי שהאירוע יהיה רענן ומהנה, כי כשקהילה מגייסת את עצמה – כוח הקהילה באמת הופך לגדול!



יום המעשים הטובים - מרץ 2025

במרץ 2025 התקיים במרכז צים אורבן אירוע חוגגים יום המעשים הטובים – הפנינג חווייתי ומרגש, עם הופעות, סדנאות יצירה ועמדות תרומת דם וטיפוח, הכל ברוח של קהילתיות והתנדבות.

מי תקווה שמחה לקחת חלק ולתרום 500 בקבוקי מים למשתתפים, כחלק מהמחויבות שלנו לחיזוק הקהילה ולקשרי קהילה חזקים.



מיזם "מים חיים" מחויבות לקהילה ולסביבה

במהלך 2025, תאגיד מי תקווה המשיך לקדם את מיזם "מים חיים" במטרה לסייע לקהילה.

מיזם "מים חיים" פועל למעלה מ-4 שנים בשיתוף פעולה עם אנף רווחה בעיריית גני תקווה במסגרתו מתקיים ניטור רציף של צריכת המים של תושבי הגיל השלישי ללא תא משכחתי ביישוב, בכדי לאתר מבוגרים שנמצאים במצב סיכון ולסייע להם במהירות. איך זה עובד: המערכת מזהה חוסר צריכה במים, התאגיד מעדכן את מחלקת הרווחה, והעובדים הסוציאליים יוצרים קשר עם התושב לוודא את שלומו.

מיזם "מים חיים" מבטא את מחויבות תאגיד מי תקווה לאחריות סביבתית ושותפות קהילתית, למען רווחת התושבים ועתיד טוב יותר.

מי תקווה דרכים ליצירת קשר

כתובת משרדי התאגיד:

סמטת עין גדי 1, גני תקווה

טל': 03-7737500

כתובת למשלוח מכתבים:

עין גדי 1 ת.ד. 1988 גני תקווה

טל' שירות לקוחות: 1-800-80-40-80

ניתן לפנות אלינו
גם בדואר אלקטרוני:
pnivot@mei-tikva.co.il



פשוט וקל
גם בוואטסאפ:
מספר ישיר לתאגיד -
מענה אישי
מנציג התאגיד:
050-8814996

מוקד שירות
לקוחות - מענה
אוטומטי (בוט) 24/7:
055-9762008

קבלת קהל במשרדי התאגיד

א', ב', ג', ה' בין השעות 8:00-14:30
ג' אחה"צ בין השעות 16:00-18:00
ד' - ללא קבלת קהל

לתקלות שבר וחירום

יש לדווח למוקד 106
24 שעות ביממה (שיחה בתשלום)
או 1-800-80-40-80
(שלוחה 1) ללא עלות

שירות לקוחות ומוקד בירורים ותשלומים טלפוני:

1-800-80-40-80

שעות פעילות המוקד:

א' - ה' בין השעות 08:00-20:00
ו' בין השעות 08:00-12:00

לשירותכם אתר אינטרנט

המכיל את כל המידע שאתם
זקוקים לו בנושא מים וביוב
ומאפשר לכם לבצע פעולות שונות
באמצעותו: www.mei-tikva.co.il

ירידה בכחת
שיפור
היעילות

2.5%
כחת
המים

כחת מים, כחת גביה וכמות המים שסופקה לתושבים

נתוני רכישת ואספקת מים לשנת 2025:

בשנת 2025 רכש תאגיד מי תקווה מים משני מקורות מים:

1. חברת מקורות – ספק המים המרכזי, ממנו נרכשו במהלך השנה 2,003,627 קוב של מים.

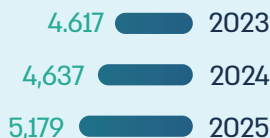
2. מושב גת רימון – ממנו סופקו 5,179 מ"ק של מים, שיועדו לתושבי רחוב הנשיא טרומן.

סה"כ כמות מים שסופקה בשנת 2025: 1,958,067 קוב

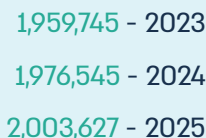
סה"כ אספקת מים לתושבים (מ"ק)



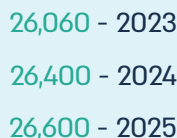
קנייה מספקים אחרים



קנייה ממקורות (מ"ק)



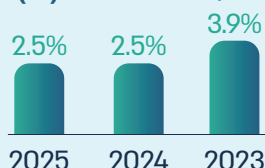
אוכלוסיה



גבייה שוטפת (%)



שיעור כחת מים (%)



גבייה מצטברת (%)



סה"כ כחת (מ"ק)



לשנת 2025
סה"כ כמות
מדי המים
8,401

כמות מים לפי סוגי שימוש

עסקים ומסחר

170 - 2023

175 - 2024

174 - 2025

מגורים

7,736 - 2023

7,741 - 2024

7,809 - 2025



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



השלכות סביבתיות

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 הדגום בעיר, ומאפשרת מיקוד לאיתור מקור של חריגה, במידה וקיימת ולטפל בה בהקדם.

לצפייה בדוח"ות איכות המים, לחצו כאן <<

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"פ נקודות דגום:

[mywater.health.gov.il/
WaterNetwork](http://mywater.health.gov.il/WaterNetwork)

או פשוט:
"המים שלי" ב-Google



113%

ביצוע

0%

חריגות

נקודות הדיגום:

מספר נקודות דיגום המים נקבעו בהתאם למספר התושבים ביישוב ואופי מערכת האספקה העירונית, בכפוף לתקנות איכות מי שתייה 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.

בוצע

204

תוכנן

180

אחוז תקינות

100%

אחוז חריגות

0%

אחוז ביצוע

113%

אנו גאים במי השתייה אשר מסופקים לתושבי היישוב 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.

בוצע

14

תוכנן

14

אחוז ביצוע

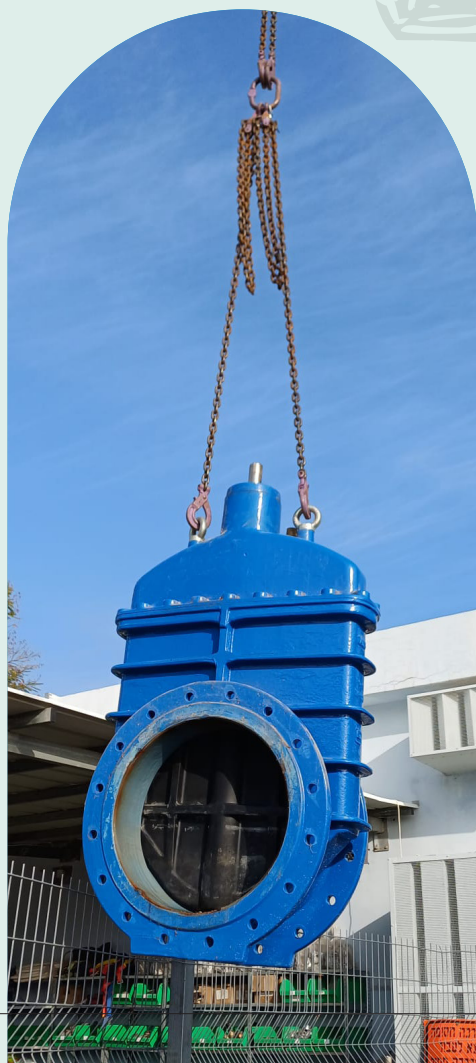
100%

אחוז תקינות

100%

תשתיות
חכמות לעיר
מתקדמת

השקעות כספיות שבוצעו והשקעות מתוכננות



השקעה של 3.8 מיליון ₪ בתשתיות עבורכם בשנת הדוח



5,020

3,840

4,950

2,200

16,010



700

שיקום שדרוג
וכיתוח תשתיות מים



1,360

שיקום שדרוג
וכיתוח תשתיות ביוב



1,680

שיקום שדרוג
וכיתוח מכוני מים



100

השקעות אחרות כגון
שדרוג מערכת GIS,
החלפת מדי מים
למערכת קריאה מרחוק
ואבטחת מידע

3,840

סה"כ

השקעות באלפי שקלים - תקציב 2026

השקעות באלפי שקלים - ביצוע 2025

השקעה מתוכננת
לשנת 2026 בתשתיות
המים והביוב

16 מיליון ₪

אבטחת איכות

תאגיד מי תקווה הוסמך ל-5 תקני ISO:

1. ISO 9001 – ניהול האיכות
2. ISO 14001 – ניהול סביבתי
3. ISO 45001 – ניהול הבטיחות והבריאות
4. ISO 30401 – ניהול הידע
5. ISO 27001 – ניהול אבטחת מידע

בזכות חמשת התקנים הוענקה למי תקווה תעודת תו פלטינה



תקלות שאירעו

באספקת מים ובשירותי ביוב

ממוצע זמני טיפול לתקלות:

הפסקת
מים יזומה

5
שעות

פרצים
ואירועי שבר
במערכת המים

6
שעות

תיקוני
שבר ופתיחת
סתימות ביוב ציבורי
שעתיים



- הפסקת מים מעל 8 שעות
- תיקוני שבר ופתיחת סתימות
- ביוב ציבורי מעל 8 שעות

תקלות שנמשכו
מעל 8 שעות

0

103 פניות לתקלות במערכת הביוב:

אחר (שיקום
שוחות ועיבודים)

4
פניות

בור או
שקיעה

5
פניות

תקלות
מכסה

21
פניות

סתימה או
הצפת ביוב

73
פניות



31 פניות לתקלות במערכת המים:

פיצוץ בצינור
מים עירוני
11
פניות

הפסקת
מים
20
פניות

0 תקלות
במערכת
הבקרה

- איכות המים
- בקרת לחצי מים

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:

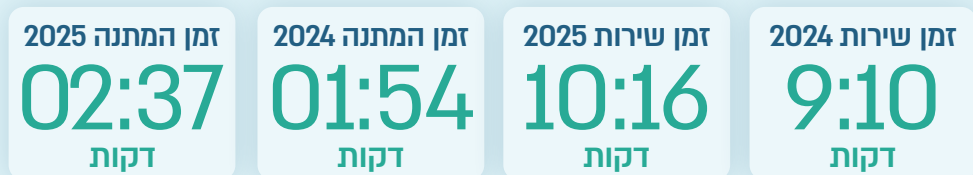
במהלך 2025 הוחלפה והונחה
צנרת מים וביוב באורך כולל של
850 מטר.



פירוט בדבר איכות השירות לצרכן

ניתן לבצע את מרבית הפעולות בלחיצת כפתור - באתר האינטרנט החדשני של מי תקווה
ניתן לבצע פעולות רבות ולמצוא מידע רב, כתובת: www.mei-tikva.co.il

זמני שירות והמתנה פרונטלי:

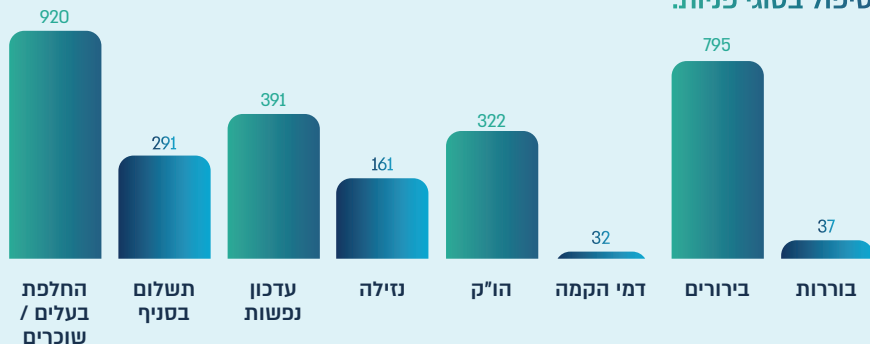


ממוצע זמני שירות והמתנה טלפוני:

שירות מהיר,
יעיל ונגיש
יותר מתמיד!



טיפול בסוגי פניות:



בשנת 2025

73%

מכלל בתי האב רשומים
לשירותים דיגיטליים

כמות בתי אב: 7,816

רישום לשירותים דיגיטליים:

בשנת 2022

54%

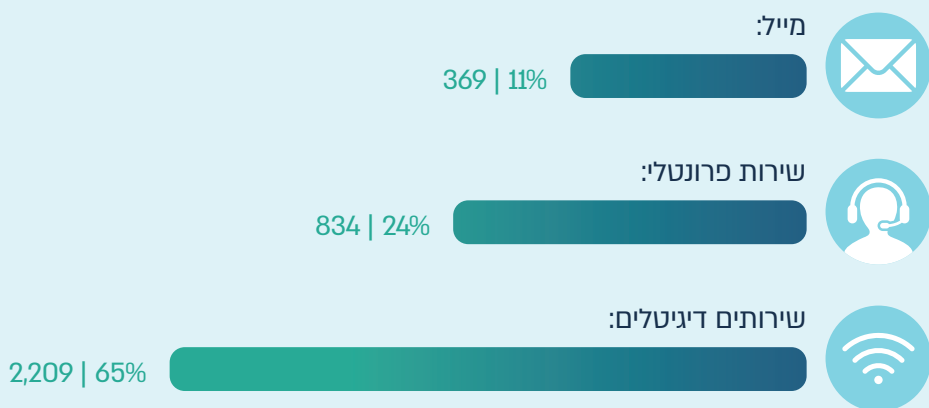
בשנת 2023

62%

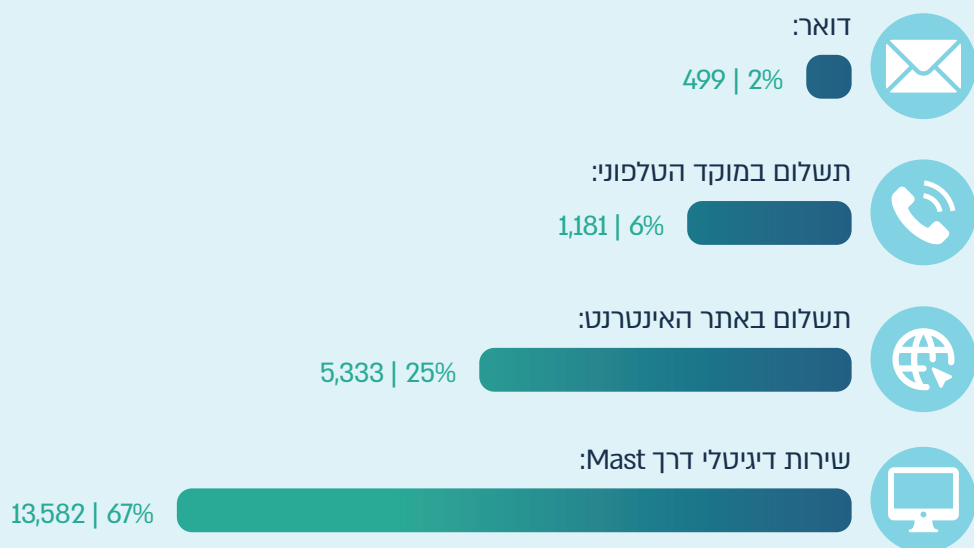
בשנת 2024

70%

פעולות בערוצי תקשורת שונים



פעולות תשלום בערוצים השונים



בחירות ובשגרה מי תקווה כאן בשבילכם



מי תקווה בחירות

המציאות המשתנה מדגישה את חשיבות המוכנות מראש ותרגול שוטף של מצבי חירום. תאגיד המים "מי תקווה" ימשיך להוביל במצויינות בתחום ביטחון המים, בדגש מיוחד על נושא אבטחת המידע

כחלק ממגוון הפעולות אשר ננקטו עבור הגברת המוכנות נערכו הדרכות מעשיות בהשתתפות עם עובדי עירייה, ותרגיל רחב היקף עם מספר רב של גורמים.

במהלך התרגיל נפרסה תחנת חלוקת מים בחירום אשר מולאה במים על ידי הובלה חיצונית ממקור מים מחוץ לעיר כבחינה של שיתופי פעולה הדדיים עם גורמי חוץ בעת משבר חירום.

בעזרתם של תלמידי חטיבת ראשונים תרגלנו חלוקת מים אמיתית תוך התמודדות עם תקלות מוחשיות ופתרון בעיות בזמן אמת.

אנו מזמינים אותכם להיכנס לדף החירום באתר התאגיד **ולהתעדכן במפה האינטראקטיבית** ובפריסה המחודשת של תחנות חלוקת מים בחירום.

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.

הסבר אודות חשבון המים

חשבונית מס / קבלה מקור

חשבון תקופתי מים וביוב לחודשים:



סה"כ לתשלום



כמות לחיוב



ימי חיוב



סוג שימוש ומס' נפשות



מסן התקנים הישראלי



מסן התקנים הישראלי



מסן התקנים הישראלי



מסן התקנים הישראלי



מסן התקנים הישראלי

חנו פליטינה

תיבת הודעות אישית

גרף התפלגות צריכת המים במ"ק

אפליקצית READ YOUR METER PRO

ניהול ומעקב אחר צריכת המים הביתיות שלכם בכל זמן ומכל מקום.



סוג מוד	מס' מוד	ת. קריאה קודמת	ת. קריאה נוכחית	קריאה קודמת	קריאה נוכחית

סה"כ צריכה פרטית:	הפרשי מדידה (צריכה משותפת):	סה"כ לחיוב במ"ק

סוג התעריף	תעריף (ש)	כמות (מ"ק)	סה"כ ב-ש (לא כולל מע"מ)

ייתר החוב ליום _____ בסך _____

סה"כ לתשלום (כולל מע"מ) _____
לתשלום עד _____ מס' מסלקה _____

הודעת זיכוי

מספר חשבונית: 514875335
עוסק מורשה/ח.פ. 8-48893-5
תאריך הדפסת החשבון:

חשבון תקופתי מים וביוב לחודשים:



פרטי המשלם ופרטי הנכס

שם המשלם	מס' משלם/עוסק מורשה
כתובת הנכס	מס' נכס
מס' כרטיס מים	מס' חשבון בבנק הדואר 8-48893-5

סה"כ לתשלום _____
לתשלום עד _____ מס' מסלקה _____

החשבונית אינה חשבונית מס ולא חוקמת הבנק המעדיה על פירוטה המלא, אלא אם הגבייה מתבצעת בהוראת קבע. במקרה של תשלום באמצעות הבנק יש לפרט תודעה זו לתשלום חוקמת וחתימת 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, תוך צירוף האסמכתאות הנדרשות על פי כללי המים. קיימות קבוצות אוכלוסייה הזכאות להקצבה של 7 מ"ק נוספים לחודשיים בתעריף הנמוך.

פרטים על הקטיריונים ולזכאות האמורה מפורסמים באתר רשות המים ובאתר התאגיד.

אחריות על רשת המים והביוב

התאגיד אחראי על רשת המים העירונית עד למד המים הראשי המותקן בגבול הנכנס או בניין המגורים המשותף. רשת המים הפרטית והפרטית-משותפת (בבניין/החצר) הנהגה והאחריות המותקנים אחרי מד המים הראשי. האחריות על רשת המים הפרטית והפרטית-משותפת חלה על הצרכנים, לרבות אובדן מים העובים מניזול או מאביזרים שאינם תקינים. באופן דומה, האחריות על גזרת הביוב הפרטית והפרטית-משותפת חלה על הצרכנים, לרבות טיפול בסתימות בחצר הבניין.

תשלום במועד

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

עם קבלת חשבון המים מומלץ לבדוק את תקינות הפרטים המופיעים בו. על חשבון המים ניתן להגיש בטרם ייגזר: לבירור חשבון אשר נמצא באתר החשבון וזאת עד 30 ימים ממועד האחרון לתשלום של חשבון זה.

באם תהייה השגות בדבר סענה התאגיד, היך רשאי/ת לפנות לרשות המים והביוב בטלפון: 076-5300905 – סמל: pnivot@water.gov.il או בכתובת – בנק ישראל 7, ת.ד. 36118, ירושלים 9195021, עד 30 ימים ממועד תגובת התאגיד.

החלפת משלמים

בקשה להחליף צרכן בנכס שונה באמצעות טופס "בקשה להחליף צרכנים בבנין" (ניתן לזרז את תהליך הטיפול באותו התאגיד) חתום על ידי הצדדים, ובצירוף הטבע שכתוב/מסמך, צילום תעודת זהות וקריאת מד המים נכון ליום העדוה. בקשת החלפה המוגשת על ידי שוכר העדוה נכס, ואשר לא הציג את פרטי הצרכן החדש, תאושר בכפוף להוכחת סיום תקופת השכירות בבנין. החלפת המשלמים תבוצע רק לאחר שיומשל על הטפסים הנדרשים. יודגש כי לא ניתן לבצע החלפת משלמים טרוראקטיווי.

אופן חישוב החיוב

החיוב עבור שירותי מים וביוב מורכב משני חלקים עיקריים – האחד עבור הצריכה הפרטית בבנין אשר נמדדה במד המים המשוך לנכס (הפרטי), והשני עבור הפרשי 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 הינם אחדים ברמה הארצית, נקבעים על ידי הרשות הממשלתית למים וביוב המעודכנים על ידי מעת לעת. התעריף הינו אחיד ומגולם בתוכנו גם את מרכיב הביוב. בהתאם לכללי הרשות, צריכה ביתית מחויבת בסיס תעריף מדורג: תעריף מופחת עבור כמות מוכרת של 7 מ"ק לחודשיים כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות בבנין, ותעריף עבור כמות נוספת המתווספת ליתרת כמות המים שצרכה בבנין בתקופת החשבון. עסקים ומסחר מחויבים בתעריף אחיד בגין כל הכמות שצרכה, על אף האמור לעיל, צרכן וחיוב 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

צריכה פרטית

כמות המים שצרכה על ידי הצרכן, המתקבלת לפי ההפרש בין הקריאה הבקוהית לקריאה הקודמת במד המים הפרטי. לצריכה זו יתווסף, 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 בבנין, באותה תקופת החיוב. הפרשי המדידה מחולקים בין כלל הצרכנים בבנין ומתווסף פים לפי הצריכה הפרטית.

סוג קריאה

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

על פי ההוק, ניתן לבצע בדיקות במערכת המים הפרטית המשלבת:

- < בדיקת מזהמים בקטריאליים
- < בדיקת עכירות וחומר חיטוי פעיל
- < בדיקת מרחבות
- הבדיקה ברובה בתשלום

שוברי תשלום ישירות למייל ולנייד זה

MAST!

מספר חשבון המים והביוב

www.mast.co.il

הסדר תשלום על חב

ניתן לבצע במועד שירות הלקוחות

ערוצי שירות לבירורים ותשלומים

טלפון: 1800-80-40-80

טלפון: 1800-80-40-80

www.mei-Tikva.co.il

www.mei-Tikva.co.il

במשרדי התאגיד

בכל סניפי הבנק והדואר

שירות מענה טלפוני

א'ה' בין השעות: 8:00-20:00
א'ג' בין השעות: 8:00-12:00

שעות קבלת קהל

א'ה' בין השעות: 8:00-14:00
א'ג' בין השעות: 16:00-18:30

מחלקת שירות לקוחות

מטען ע"ג גדי (מתחם הצופים)
ת.ד. 1988 גני תקווה 5591711