

דוח שנתי לתושב

בדבר פעילות תאגיד "מי תקווה"
לשנת 2023



דבר יו"ר הדירקטוריון

תושבות ותושבים יקרים,

מדינת ישראל נמצאת בתקופה מורכבת ומאתגרת. במיוחד בתקופה זו, ישנה חשיבות רבה לקיומן של תשתיות מתפקדות באיכות גבוהה.

לידיעתכם, לראשונה, השנה, זכה תאגיד המים של גני תקווה, לקבל תעודת כלטינה, המציינת 5 תווי תקן המצביעים על איכות המים והשירות שאתם מקבלים.

אציין עוד, כי התאגיד קיבל ציון של 99.5 בביקורת מוכנות והיערכות לאספקת מים בשעת חירום. פחת המים של מי תקווה עומד על 3.9% בלבד, מהנמוכים במדינה. עובדה המעידה על רמת תחזוקה גבוהה של תשתיות המים ביישוב.

התאגיד שם בראש סדר העדיפויות שלו, מתן שירות איכותי ומהיר המשלב חדשנות ונוחות עבור התושבים ולכן פעלנו ביתר שאת, הצלחנו לקצר את זמני ההמתנה לנציג במוקד הטלפוני ל-1.30 דקות, נתון המהווה שיפור של מעל 60%. שידרגנו את מערכת התשלומים באונליין וכתוצאה מכך ניתן לראות גידול של 30% בתשלומים באינטרנט, ושיפור של 23% בביירוים במוקד הטלפוני. נמשיך לפעול למען שיפור מתמיד של השירות.

שידרגנו את התשתיות ההנדסיות של מגדל המים, בקרוב מאוד נשלים גם, מיצג תאורה מרשים, אשר יראה ברחבי גני תקווה.

בשנה זו התאגיד הרחיב את מעורבותו בקרב הקהילה, כגון: הצגות חינוכיות בנושא מים לילדים, חלוקת בקבוקי מים לעולים לכיתות א', הרתמות ביום הקשיש, הוקרה לכיתת הכוננות ועוד. אנו רואים בפעילות זו שליחות ונמשיך לקיימה גם בהמשך.

ברצוני להודות לחברי הדירקטוריון על התנדבותם למען היישוב וכן, להנהלה ולכל צוות העובדים המסורים, בהובלתם את תאגיד גני תקווה, להישגים שתיארת לעיל.

אסיים בתודה גדולה לכם, תושבי גני תקווה על האמון שאתם נותנים בנו ומבטיח שנמשיך לפעול למענכם גם השנה. בתקווה לימים שקטים יותר, חזרת חטופינו וכל חיילנו בשלום.

שלכם,

גיא קושט, יו"ר הדירקטוריון, מי תקווה בע"מ



דבר המנכ"ל

תושבות ותושבים יקרים,

אנו מתכבדים להגיש את הדו"ח השנתי של תאגיד המים "מי תקווה" לשנת 2023. 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.

כיום, התאגיד פועל כגוף עצמאי, עסקי וכלכלי ועומד בהצלחה בכל אתגרי הרגולציה על מנת להבטיח לכם/ן 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.

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. מבין הישגיו הבולטים של התאגיד בשנת 2023 אני גאה להציג את תו הפלטינה אשר הוענק לראשונה לתאגיד על ידי מכון התקנים על היותו נושא 5 תקני איכות (!)

שנת 2023 הייתה שנה קשה ומאתגרת לכל עם ישראל וגם לנו בתאגיד המים. תאגיד המים מרכין ראש בענווה לזכר כל חללי ה-7.10 ולכל חללי צהל שנפלו בלחימה בדרום ובצפון

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

בברכה,

כבל פרייליך, מ"מ מנכ"ל מי תקווה

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



רקע תאגיד – מי תקווה בע"מ

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

מטרת 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:

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 בכפיות באופן יעיל ומהיר, 24 שעות ביממה בכל ימות השנה.

יעוד החברה

תאגיד "מי תקווה", מאמין במתן שירות אדיב ויעיל לתושבי גני תקווה. התאגיד אמון על אספקת מים סדירה וסילוק ביוב, שידרוג תשתיות המים והביוב בעיר ואף פועל לצמצום ככל שניתן תקלות ותופעות בזבז ומפגעים סביבתיים.

להלן יעדי החברה העיקריים

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



- 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 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.



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 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 היישוב.

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

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 כוועלים ללא לאות על מנת ליישם את חזון החברה ולמעלה מכך, והכל כדי שתושבי היישוב יזכו לטוב ביותר בתחומי אחריות התאגיד.



דירקטוריון מי תקווה

חברי הדירקטוריון:

מר לירן ארד – דירקטור חיצוני
מר סתיו עציוני – דירקטור חיצוני
מר ברוך רובין – דירקטור חיצוני

מר גיא קושט – דירקטור חיצוני,
יו"ר הדירקטוריון
מר איגור רוטמן – נציג עירייה
גב' שירלי משולם – נציגת עירייה

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

טל תבור

עובד שטח (אחראי מתקנים), מי תקווה

אלי יפרח

עובד שטח (אחראי רשת מים וביוב), מי תקווה

איילת אשר אדלר

מנהלת אדמנסטראטיבית, מי תקווה

קרון כהן

קשרי קהילה, מי תקווה

עינת מטרה

מנהלת מחלקת גביה ושרות לקוחות, M-group

אתי אשטמקר

נציגת שרות לקוחות פרונטאלי מחלקת גביה, M-group



קשרי קהילה

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

במהלך שנת 2023 ביצענו מגוון פעולות:

יום איכות הסביבה הבינלאומי שחל ביום 5.6.23, ייזמנו סבב הצגות בנושא איכות הסביבה בבתי הספר בעיר לשכבות כיתות א'. ההצגה התייחסה לנושא חשוב ביותר בעיית המגבונים שנזרקים לאסלה וסותמים את מערכות הביוב בארץ. כולנו ביחד עושים שינוי גדול ולסיום כל ילד נהנה ממזכרת קטנה.



1.9 כתיחת שנת הלימודים
לכבוד כתיחת שנת הלימודים 2023,
תלמידי כיתות א' בעיר התחדשו בבקבוק
מי שתייה - שלום כיתה א'.

קשרי קהילה



מיזם לילדים עם צרכים מיוחדים:

תאגיד מי תקווה השתלב בפעילות הוקרה לילדים עם צרכים מיוחדים על ידי תרומה של בקבוקי שתייה והיה חלק פעיל במיזם.

יום הקשיש הבינלאומי - הגיל השלישי במקום הראשון

לכבוד יום הקשיש הבינלאומי, שחל בחודש אוקטובר, תאגיד מי תקווה, בשיתוף עם החברה לפיתוח גני תקווה, קיים כנס לאזרחיות והאזרחים הוותיקים שלנו. התאגיד השתלב בפעילות על ידי תרומה של בקבוקי מים טרמיים והיה חלק פעיל בפעילות.



מיזם כיתת כוננות (מלחמת חרבות ברזל)

כדי להוקיר תודה לכיתת הכוננות של גני תקווה, התאגיד יזם תרומה על מנת לפנק את אנשי כיתת הכוננות בישוב ופינק אותם בתרומה של תיקים ובקבוקים.



מיזם מים חיים

מיזם שפועל כבר למעלה משלוש שנים במסגרתו מתקיים ניטור רציף של צריכת המים של תושבי הגיל השלישי ביישוב, בכדי לאתר מבוגרים שנמצאים במצב סיכון, ולסייע להם במהירות.

איך זה עובד? המערכת מזהה חוסר צריכה במים, התאגיד מעדכן את אגף הרווחה והעובדים הסוציאליים יוצרים קשר עם התושב לוודא לשלומם.

פעילות בשנת 2024 והפנים לעתיד

יום כדור הארץ הבינלאומי



תאגיד מי תקווה בשיתוף עם תנועות הנוער ביישוב יציין את יום כדור הארץ הבינלאומי, התאגיד ישתלב בפעילות על ידי תרומה של חולצות ויהיה חלק פעיל במיזם.

הצגות בגני ילדים



הצגה עם מסרים של חסכון במים והשלכת מגבונים לכח.

ביקור בשפדן



סיור שטח עבור תלמידי בתי הספר ביישוב 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 למשלוח מכתבים:

עין גדי 1 ת.ד. 1988 גני תקווה

טל' שירות לקוחות: 1-800-80-40-80

כתובת משרדי התאגיד:

סמטת עין גדי 1, גני תקווה

פקס: 03-5089990

ניתן לפנות אלינו גם בדואר אלקטרוני:

pniyot@mei-tikva.co.il



כתבו לנו בוואטסאפ:

בנושאי ברורים ותשלומים: 055-9762008

בנושאי הנדסה ואדמיניסטרציה: 050-8814996



**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

קבלת קהל במשרדי התאגיד
א'-ה' בין השעות 08:00-14:00
א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30



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

כחת מים, כחת גביה

וכמות המים שסופקה לתושבים

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

1. התאגיד רכש מחברת מקורות בשנת 2023 : 1,959,745 קוב

2. מושב גת רימון סיפק לתושבי רחוב הנשיא טרומן בשנת 2023: 4,617 קוב

סה"כ כמות מים שסופקה בשנת 2023: 1,964,362 קוב

2023	2022	2021	אפיון
27,060	25,200	24,692	אוכלוסיה
1,959,745	1,797,969	1,846,812	קניה ממקורות (מ"ק)
4,617	6,012	4,879	קניה מספקים אחרים
1,886,858	1,757,560	1,851,691	סה"כ צריכה (מ"ק)
77,504	46,409	76,165	סה"כ כחת (מ"ק)
3.9%	2.5%	4.1%	שיעור כחת מים (%)
98.26%	98%	96%	גבייה מצטברת (%)
94.74%	95.62%	93%	גבייה שוטפת (%)



כמות מדים לפי סוגי שימוש

2023	2022	2021	סוג שימוש / שנים
7,862	7,828	7,439	מגורים
170	164	200	עסקים ומסחר
122	116	110	גינון
27	9	2	אחרים
66	81	90	מוסדות
27	23	138	בנייה
8,274	8,221	7,979	סה"כ

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

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 דיגום: mywater.health.gov.il/WaterNetwork או פשוט: "המים שלי" ב-Google.

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	210	108%	98.6%	1.4%

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.

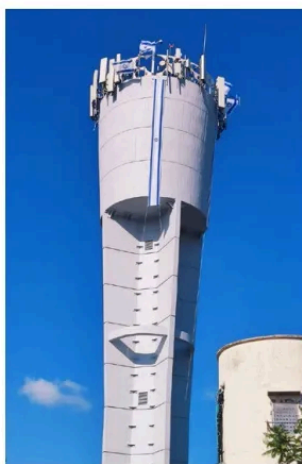
לצד הדיגום הבקטריאלי, נערכות לפי דרישות משרד הבריאות, גם בדיקות תקופתיות של המרכיבים הכימיים, אלו המעניקים למים את טעמם ומשפיעים על איכותם.

נקודות רשת + חיבור מקורות	תוכנן	בוצע	אחוז ביצוע	אחוז תקינות	אחוז חריגות
סה"כ	8	8	100%	100%	0%

השקעות מתוכננות

בשנת הדוח ובשנה שלפניה

השקעות באלפי שקלים תקציב 2024	השקעות באלפי שקלים תקציב 2023	סעיף תקציבי
500	100	שיקום שדרוג ופיתוח תשתיות מים
1,400	1,300	שיקום שדרוג ופיתוח תשתיות ביוב
1,800	2,650	שיקום שדרוג ופיתוח מכוני מים וביוב
200	150	השקעות אחרות כגון שדרוג מערכת GIS, החלפת מדי מים למערכת קריאה מרחוק ואבטחת מידע
3,900	4,200	סה"כ



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

זמני טיפול לתקלות

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

מספר תקלות אשר נמשכו מעל 8 שעות:

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

תקלות במערכת הביוב

נושא	מס' פניות
סתימה או הצפת ביוב	57
תקלות מכסה	9
בור או שקיעה	15
אחר (שיקום שוחות ועיבודים)	14
סה"כ	95

תקלות במערכת המים

מס' כניות	נושא
31	הפסקת מים
6	פיצוץ בצינור מים עירונ
37	סה"כ

תקלות במערכת הבקרה

מס' כניות	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 2023 הוחלפה והונחה צנרת מים וביוב
באורך כולל של 1.5 ק"מ



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, כתובתו: www.mei-tikva.co.il
מי תקווה עם הפנים לקהילה.

זמני שרות והמתנה פרונטלי:

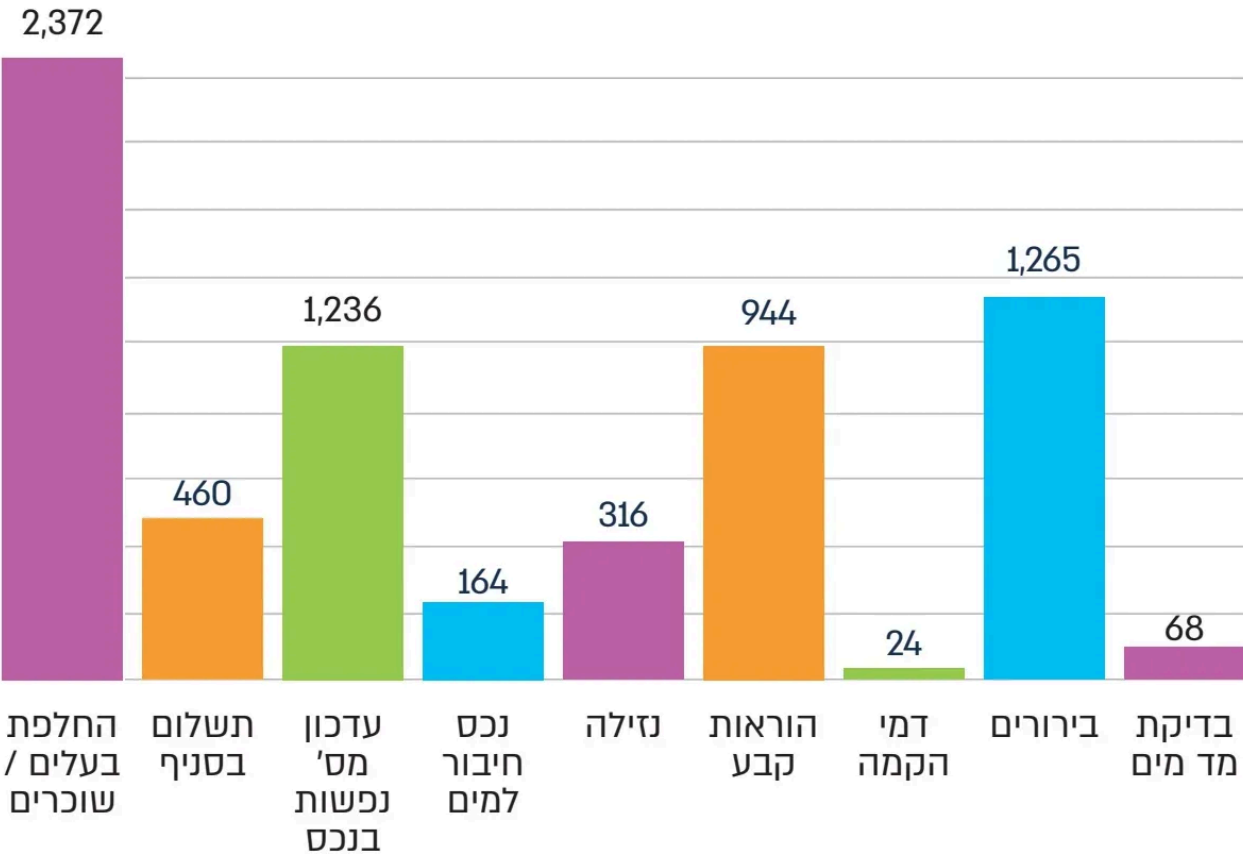
2023	2022	
12:29	14:37	זמן שרות ממוצע (דק')
03:34	03:00	זמן המתנה ממוצע (דק')

*נתונים עפ"י מערכת ניהול תורים

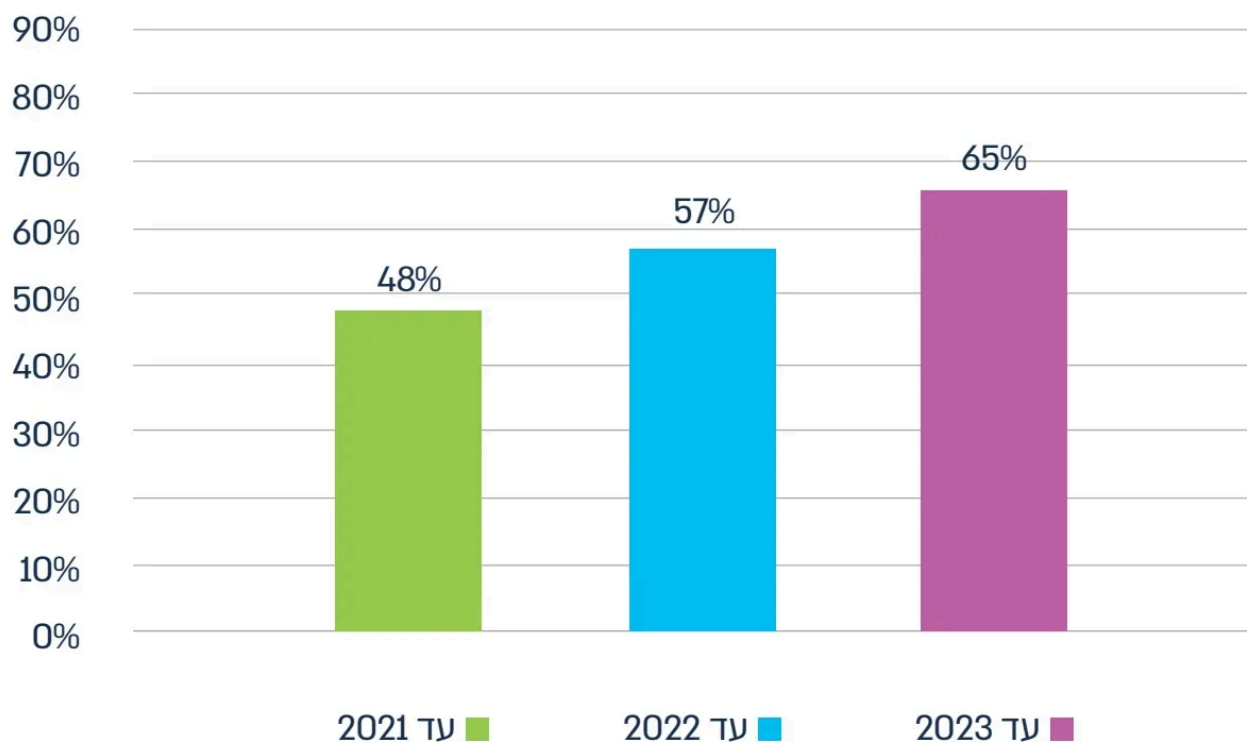
זמני שרות והמתנה טלפוני:

2023	2022	
01:30	03:26	זמן המתנה טלפוני ממוצע (דק')

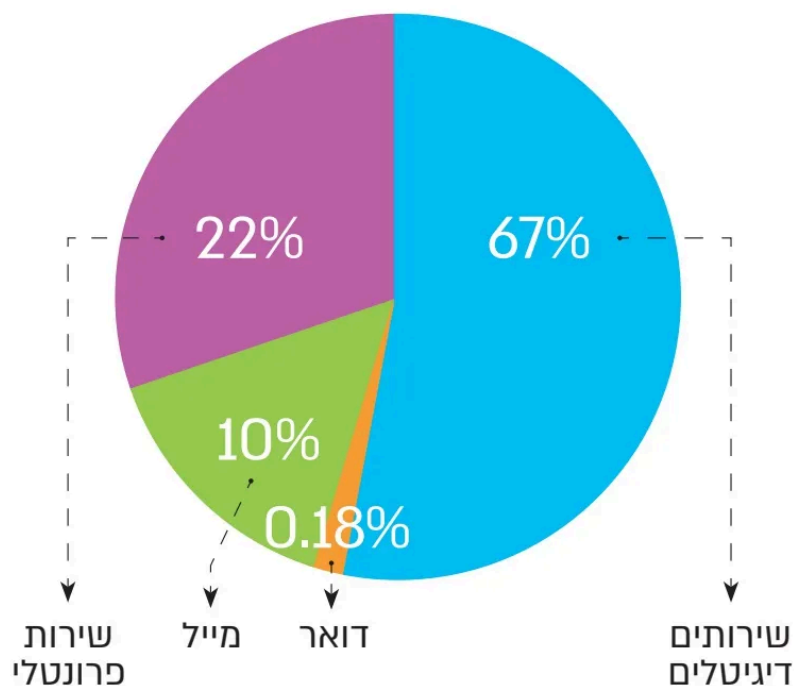
טיפול בסוגי פניות



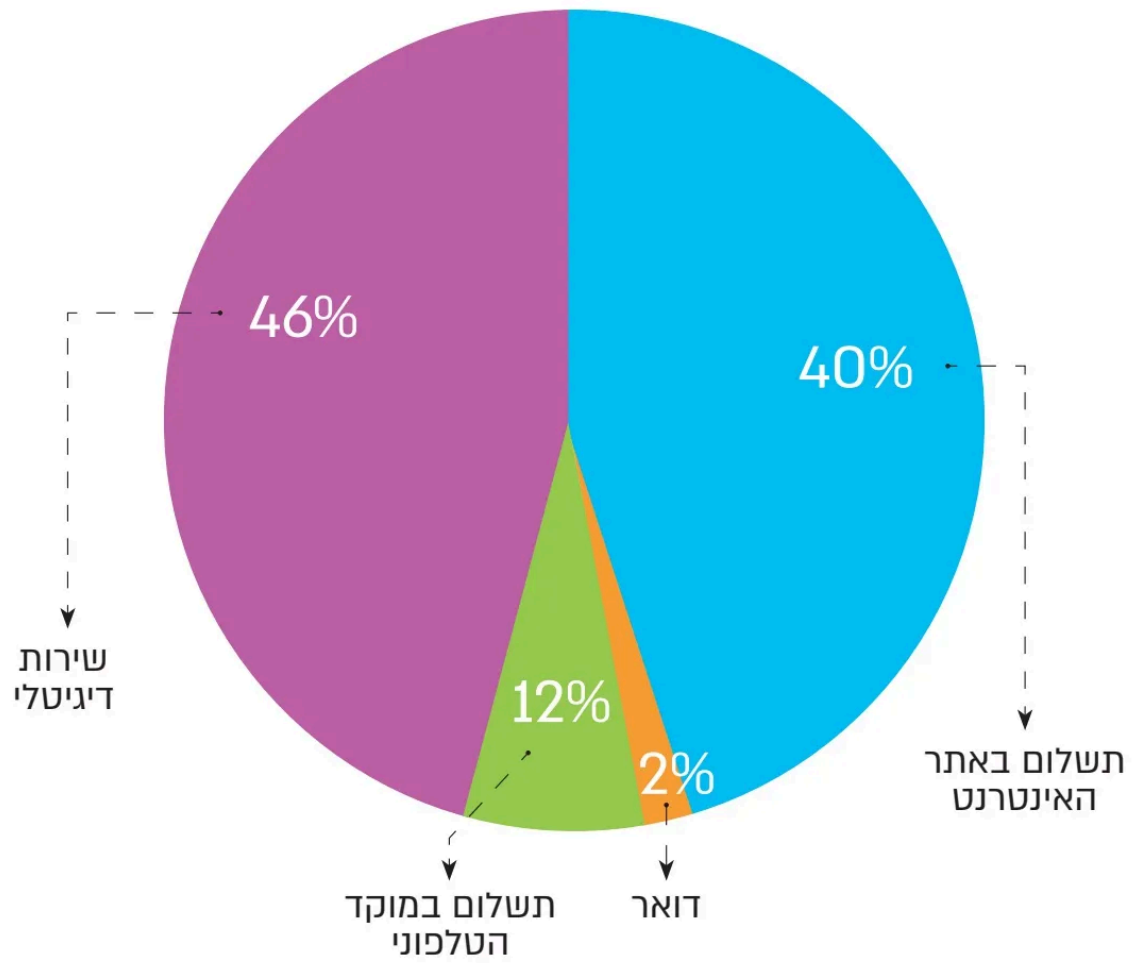
כמות בתי אב: 7,731 רישום לשירותים דיגיטליים!



פעולות בערוצי תקשורת שונים



פעולות תשלום בערוצים השונים



מי תקווה בחירום

בכנס תושבים לתרחיש צפוני וריענון מלא של מחסני חירום, הסכמים מול נותני שירות בחירום ופריסה מחדשת ומעודכנת של תחנות חלוקה.

אנו מזמינים אותכם להיכנס לדף החירום באתר התאגיד ולהתעדכן בפריסת התחנות החדשה.

למפת תחנות חלוקת מים - לחצו כאן

אירועי ה-7.10 המחישו לכולנו את חשיבות המוכנות מראש ותרגול מקדים של אירועי חירום ולכן תאגיד המים "מי תקווה" ימשיך להוביל במציאות בתחום ביטחון המים ונושא אבטחת המידע בפרט.

כחלק ממגוון הפעולות אשר ננקטו עבור הגברת המוכנות נערכו הדרכות מעשיות בהשתתפות עם עובדי עירייה, השתתפות

בשנת 2023 נערכו סדרה של מבחני כשירות הבודקים את איתנות ומוכנות התאגיד למקרי חירום וקיצון במגוון רחב של תרחישים:

● ציון 99.5 במבחן כשירות חירום של יחידת הביטחון ברשות המים

● תו תקן ISO 27001 עבור ניהול מערכת אבטחת מידע

● ביקורת פנים עבור מוכנות התאגיד למשברי חירום

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 ג'ל בקטריאלי

● שקיות לאיסוף פסולת



הסבר אודות חשבון המים

חשבונית מס / קבלה מקור



חשבון תקופתי מים וביוב לחודשים:



סה"כ לתשלום



כמות לחיוב



ימי חיוב



סוג שימוש ומס' נפשות

תיבת הודעות אישית

גרף התפלגות צריכת המים במ"ק

אפליקציה

READ YOUR METER PRO

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



סוג מד	מס' מד	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)

יתרת החוב ליום _____ בסך _____

לתשלום עד מס' מסלקה

ש

סה"כ לתשלום (כולל מע"מ)

הודעת זיכוי

חשבון תקופתי מים וביוב לחודשים:

מספר חשבונית:

עוסק מורשה/ח.פ. 514875335

תאריך הדפסת החשבון:

פרטי המשלם ופרטי הנכס

מס' משלם/עוסק מורשה

מס' נכס

מס' חשבון בבנק הדואר 8-48893-5

לתשלום עד מס' מסלקה

ש

שם המשלם

כתובת הנכס

מס' כרטיס מים

סה"כ לתשלום

החשבונית אינה מהווה חשבונית מס ללא חותמת הבנק המעידה על פירוט המלא, אלא אם הגבייה מתבצעת בהוראת קבע. במקרה של תשלום שלא באמצעות הבנק יש לצרף הודעה זו לחשבוטם

חותמת 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 הזכאיות להקצבה של 7 מ"ק נוספים לחודשים בתעריף הנמוך.

פרטים על הקטריונים לזכאות האמורה מפורסמים 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 (בבנין החצר) הינה הצנרת והאביזרים המותקנים אחרי מד המים הראשי. האחריות על רשת המים הפרטית והפרטית-משותפת חלה על הצרכנים, לרבות אובדן מים הנובע מנזילות 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 ו/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 לביור חשבון אשר נמצא באתר התאגיד וזאת עד 30 ימים ממועד האחרון לתשלום של חשבון זה. באם תהייה השגות בדבר מענה התאגיד, היך רשאי/ת לפנות לרשות המים והביוב בטלפון: 076-5300905, מייל: pnivot@water.gov.il או בכתובת - בנק ישראל 7, ת.ד. 36118, ירושלים 9195021, עד 30 ימים ממועד הגובת התאגיד.

החלפת משלמים

בקשה להחלפת צרכן בנכס תוגש באמצעות טופס "בקשה להחלפת צרכנים בנכס" (ניתן להוריד את הטופס באתר התאגיד) חתום על ידי הצדדים, ובצירוף הסכם שכירות/מכירה, צילומי תעודת זהות וקריאת מד המים נכון ליום העדכון. בקשה 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 לא 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 המשווין 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 אחידים ברמה הארצית, נקבעים על ידי הרשות הממשלתית למים וביוב המעודכנים על ידי מעת לעת. התעריף הינו אחיד ומגלם 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

צריכה פרטית

כמות המים שנצרכה על ידי הצרכן, המתקבלת לפי ההפרש 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 המשוויים 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 אינו תקין. במקרה של הערכה תפורט בחשבון הסיבה לביצוע ההערכה. 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 עכירות וחומר חיתוי פעיל
- < בדיקת מתכות

הבדיקה כרוכה בתשלום



ערוצי שירות לביורים ותשלומים

טלפון: 1800-80-40-80

www.mei-Tikva.co.il

הוראת קבע

במשרדי התאגיד

טלפון: 1800-80-40-80

www.mei-Tikva.co.il

בכל סניפי הבנק והדואר

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