



אז מה המים שלכם עשו ב-2024?

דו"ח שנתי לתושב בדבר

פעילות תאגיד מי תקווה



**מי
תקווה**
איתכם בכל טיפה



דבר יו"ר הדירקטוריון

תושבות ותושבים יקרים,

עם סיומה של שנת 2024, אני גאה להביט לאחור על שנה של עשייה משמעותית, התקדמות טכנולוגית וחיזוק התשתיות לטובת כל תושבי העיר. השנה החולפת הייתה מאתגרת במיוחד, כאשר המדינה עמדה מול אתגרים ביטחוניים במלחמה שהתנהלה במספר חזיתות, למרות זאת המשכנו לפעול במסירות ובאחריות רבה למען התושבים. מתוך מחויבות עמוקה לקהילה, פעלנו באחריות רבה להבטחת המשך השירות האיכותי והאמין, תוך שמירה על יציבות ואיתנות.

במיוחד בתקופה זו התחזקה התובנה שמענה על צורך בסיסי קיומי, מים באיכות גבוהה לתושבים, הינה הכרחית ומהווה נתבך נוסף בחוסנה של העיר.

ולכן במהלך השנה החולפת, השלמנו פרויקטים מרכזיים לשדרוג תשתיות המים והביוב, תוך שימוש בטכנולוגיות מתקדמות לשיפור אמינות האספקה ולצמצום תקלות. השקענו רבות באיתור וניטור מוקדם של דליפות מים, מה שהביא לתוצאה מצויינת עם כחת מים שהסתכם ב 2.5% בלבד לעומת ממוצע ארצי של 8%. נתון זה הוא אחד מתוך מספר מדדי איכות ושירות עליהם תאגידי המים נמדדים ואני גאה לבשר לכם שתאגידי מי תקווה נמצא בצמרת הרשימה הארצית.

מי תקווה ממשיכה לפעול מתוך מחויבות לאיכות השירות, להתייעלות תפעולית ולשיפור חוויית התושבים, כאשר ניתן לראות זאת במדדי איכות השירות אשר משתפרים משנה לשנה.



שנת 2025 היא שנה מאתגרת ומרתקת כאחד עבור תאגידי המים, מעבר לפעילות השוטפת והמשך שידרוג התשתיות אנו עמלים על תכנון אופטימי להרחבת הישוב בהתאם לתוכניות העירייה (פרויקט לב הבקעה).

חשוב לציין כי כל העשייה המבורכת נעשתה בשנת 2024 וזאת שתעשה ב-2025, כולה בזכות ההון האנושי בתאגידי המשלב מקצועיות ומסירות שהיא המפתח להצלחתנו.

אני רוצה להודות לשותפנו לדרך בעיריית גני תקווה ולכם תושבי העיר על האמון והשותפות. יחד נמשיך להבטיח אספקת מים איכותית ואמינה, היום ובעתיד.

בברכה,
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 2024. 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.

כמנכ"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 2024 היוותה נקודת הפתיחה לאחד הפרויקטים הגדולים והמורכבים בגני תקווה בו משתלב תאגיד המים בפיתוח הכללי של שכונת "לב הבקעה". לאחר חודשים רבים של תכנון קפדני ועם תחילת העבודות בפועל אנו מתרגשים ומלאי תקווה לקראת השכונה החדשה ותרומתה הגדולה לפיתוח הכללי של גני תקווה.

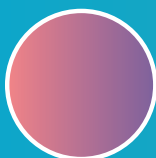


שנת 2024 הייתה שנה קשה ומאתגרת אשר החלה במלחמה שהתפתחה למספר חזיתות במקביל והעמידה את כולנו במבחן. כולי תקווה שנצא כולנו מחוזקים ומאוחדים ונעמוד יחד כנגד כל מבחן שהוא בעתיד.

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 כבר חזרו אלינו ומצפים לקראת חזרתם של כל שאר החטופים.

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

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



תוכן עניינים

5	רקע התאגיד
6-7	יעוד החברה
8	חזון התאגיד
9	דירקטוריון מי תקווה
10	מבנה התאגיד
11-15	קשרי קהילה 2024
15	דרכים ליצירת קשר
16	כחת מים, כחת גביה
17	כמות מדים
18-19	השלכות סביבתיות
20-21	השקעות מתוכננות
22	אבטחת איכות
23-24	תקלות באספקת מים ושירותי ביו
25-27	פירוט בדבר איכות השירות לצרכן
28	מי תקווה בחירום
29-30	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 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.

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

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.

יעוד החברה

תאגיד "מי תקווה" פועל במקצועיות ובמחויבות מלאה לשיפור איכות החיים של תושבי גני-תקווה. אנו שואפים להבטיח אספקת מים סדירה ואיכותית, שירות אדיב ויעיל, טיפול במערכות הביוב ושדרוג התשתיות לצד שמירה על הסביבה, ואף פועל לצמצום ככל שניתן תקלות ותופעות בזבז ומכנעים סביבתיים.

לצורך כך, התאגיד מקדם את היעדים הבאים

- שיפור הדיוק בקריאת מוני המים וחיובי 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.



שירות הלקוחות

- 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.



**אבטחת מידע
והגנה על הפרטיות**



- 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.



**אחזקה ושיקום
מערכות**

- 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.



**איתנות
פיננסית**

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.

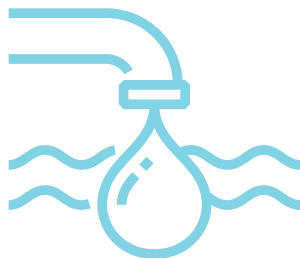
עובדי תאגיד מי תקווה, מנהלי התאגיד וחברי הדי렉טוריון מחויבים למימוש חזון התאגיד, תוך הקפדה יתרה על בטיחות העובדים והתושבים.

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 פועלים 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:

גב' קרן רם – דירקטורית חיצונית
גב' שירלי משולם – נציגת עירייה
מר איגור רוטמן – נציג עירייה
מר יניב שחר – נציג עירייה

מר גיא קושט – יו"ר הדירקטוריון
גב' עדי וגרהוף – דירקטורית חיצונית
מר סתיו עציוני – דירקטור חיצוני
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



אביב אור אבהר

מנהל תפעול,
מי תקווה



אינג' כבל פרייליך

מ"מ מנכ"ל ומהנדס התאגיד,
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 אדמנסטרטיבית,
מי תקווה



אתי אשטמקר

נציגת שרות לקוחות פרונטאלי
מחלקת גבייה, M-group



עינת מטרה

מנהלת מחלקת גביה ושרות לקוחות,
M-group

קשרי קהילה 2024

מי תקווה - חיזוק הקהילה דרך עשייה משמעותית, תאגיד מי תקווה מחויב לקידום ערכי קהילתיות, סולידריות וקיימות, תוך עידוד מעורבות חברתית והשפעה חיובית על הסביבה והחברה. במהלך שנת 2024 לקחנו חלק במגוון רחב של יוזמות, אירועים ופעילויות, מתוך אמונה כי חיזוק הקשרים עם הקהילה הוא הבסיס לצמיחה משותפת

בשבילנו, מי תקווה זה הרבה יותר ממים -
זו מחויבות אמיתית לקהילה.

פעילויות מרכזיות במהלך השנה

יום המעשים הטובים (מרץ 2024)

הפנינג חווייתי לקהילת משכחות צמי"ד, שכלל עמדות קליעת צמות, ציור קריקטורות, איפור פנים, עמדות יצירה לילדים ועוד שלל הפתעות. התאגיד תרם בקבוקי שתייה לכל המשתתפים ולקח חלק פעיל בהפעלת העמדות.



יום הבריאות העולמי (אפריל 2024)

אירוע "חוגגים בריאות" שהוקדש לתחזוקת הגוף והנפש. המשתתפים נהנו מסדנאות ביבליותרפיה, סדנאות יוגה צחוק, חוויות משחק באוכל להעצמת היצירתיות ופעילויות נוספות שעודדו תחושות חיוביות ובריאות נפשית. התאגיד תרם בקבוקי שתייה ופעל להעלאת המודעות לחשיבות צריכת מים מספקת.



יום כדור הארץ הבינלאומי (אפריל 2024)

פעילות ייחודית בשיתוף תנועת הצופים (שבט גל ושבט גנים) להעלאת המודעות לחיסכון במים ושימוש נכון במשאבי הטבע. במסגרת הפעילות נערכו משחקי טריוויה, חידונים בנושא מים, משחקי פנטומימה להמחשת חשיבות השמירה על הסביבה ועוד. התאגיד תרם חולצות לחניכי הצופים במטרה לחזק את תחושת השייכות לקהילה ולמטרה הסביבתית.



תמיכה בעסקים בדרום (יולי 2024)

עובדי תאגיד מי תקווה יצאו לסיור בדרום בעקבות אירועי השביעי באוקטובר, כדי להכיר מקרוב את האתגרים עימם מתמודדת האוכלוסייה המקומית. הסיור כלל ביקור במשטרת שדרות, סיור במוקדי ההתרחשויות, ביקור ביער רעים - אתר פסטיבל נובה, וכן ארוחת צהריים בבתי עסק מקומיים על מנת לתמוך בעסקים בדרום.





מחנה קיץ לתנועות הנוער (יולי 2024)

תנועת הצופים (שבט גל ושבט גנים) יצאה למחנה קיץ ביער המגנים. על מנת להבטיח אספקת מים ראויה ושמירה על בריאותם של החניכים, התאגיד תרם שישה תרמוקנים בנפח 23 ליטר כל אחד. החניכים למדו על החשיבות של שתיית מים מרובה במהלך הפעילויות החווייתיות והפיזיות במחנה.

חלוקת בקבוקים לתלמידי כיתות א' (ספטמבר 2024)

לרגל פתיחת שנת הלימודים תשפ"ה, חולקו בקבוקי "שלום כיתה א'" לכל תלמידי הכיתות הראשונות בעיר. המיזם נועד לעודד הרגלי שתייה בריאים כבר מגיל צעיר, ולחזק את תחושת הקהילה בקרב הדור הצעיר.





הצגת "מרק מגבונים" (דצמבר 2024)

סדרת הצגות חינוכיות לילדי הגנים בעיר בנושא שמירה על מערכת הביוב והשלכת מגבונים לפח במקום לאסלה. הילדים השתתפו בהצגה משעשעת ולמדו על דרכים לשמירה על הסביבה והימנעות מסתימות במערכת הביוב העירונית. מטרת הפעילות הייתה לחנך את הילדים ולהעצים את המודעות הסביבתית כבר מגיל צעיר.

אנו גאים בתרומתנו לקהילה וממשיכים לפעול לחיזוק הערכים של אחריות סביבתית וחברתית. יחד, נמשיך ליצור עתיד טוב יותר לתושבי גני תקווה.



מיזם "מים חיים" - מחויבות לקהילה ולסביבה

במהלך 2024, תאגיד מי תקווה המשיך לקדם את מיזם "מים חיים" במטרה לסייע לקהילה.

מיזם "מים חיים" פועל למעלה מ-4 שנים בשיתוף פעולה עם אגף רווחה בעיריית גני תקווה במסגרתו מתקיים ניטור רציף של צריכת המים של תושבי הגיל השלישי ללא תא משפחתי 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 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

טל': 03-7737500

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



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

ירידה בפחת
שיפור היעילות
2.5%
פחת
המים

פחת מים, פחת גביה וכמות המים שסופקה לתושבים

נתוני רכישת ואספקת מים לשנת 2024:
בשנת 2024 רכש תאגיד מי תקווה מים משני מקורות מים

1. חברת מקורות – ספק המים המרכזי, ממנו נרכשו
במהלך השנה 1,976,545 קוב של מים.

2. מושב גת רימון – ממנו סופקו 4637 מ"ק של מים,
שיועדו לתושבי רחוב הנשיא טרומן.

סה"כ כמות מים שסופקה בשנת 2024: 1,981,182 קוב

סה"כ אספקת מים לתושבים (מ"ק)

1,757,560 :2022

1,886,858 :2023

1,931,426 :2024

קנייה מספקים אחרים

6,012 :2022

4,617 :2023

4,637 :2024

קנייה ממקורות (מ"ק)

1,797,969 :2022

1,959,745 :2023

1,976,545 :2024

אוכלוסיה

25,200 :2022

26,060 :2023

26,400 :2024

גבייה שוטפת (%)

95.62% :2022

94.74% :2023

94.04% :2024

גבייה מצטברת (%)

98% :2022

98.26% :2023

98.98% :2024

שיעור פחת מים (%)

2.5% :2022

3.9% :2023

2.5% :2024

סה"כ פחת (מ"ק)

46,409 :2022

77,504 :2023

49,756 :2024



כמות מדים לפי סוגי שימוש

לשנת 2024
סה"כ כמות
מדי המים
8,326

עסקים ומסחר

164 :2022
170 :2023
175 :2024

מגורים

7,828 :2022
7,862 :2023
7,741 :2024

בנייה

23 :2022
27 :2023
24 :2024

מוסדות

81 :2022
66 :2023
68 :2024

אחרים

9 :2022
27 :2023
193 :2024

גינון

116 :2022
122 :2023
125 :2024

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.

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 מגורכם 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.

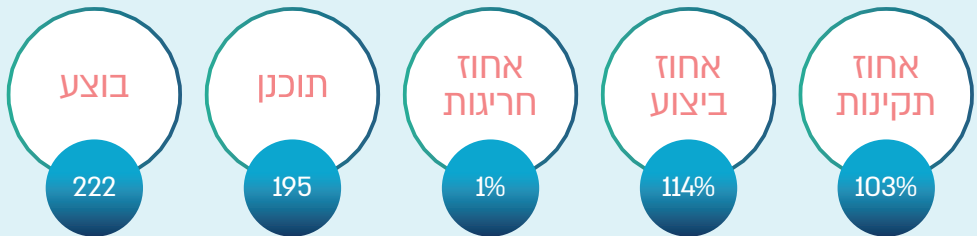


1% | 114%
חריגות | ביצוע

מספר נקודות דיגום המים נקבעו בהתאם למספר התושבים ביישוב 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.



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.

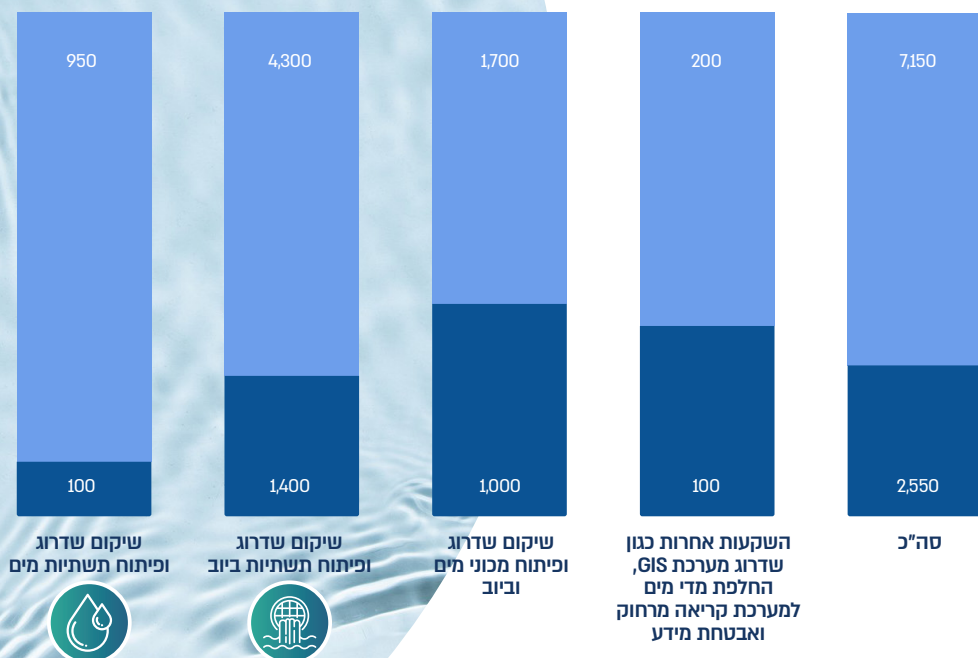


השקעות כספיות שבוצעו והשקעות מתוכננות

ממשיכים
להשקיע
בתשתיות המים
והביוב למענכם



השקעה של 2.5 מיליון ₪ בתשתיות עבורכם בשנה הנוכחית



מיליון ₪ - השקעה
מתוכננת לשנת 2025
בתשתיות המים והביוב

7.150

השקעות באלפי שקלים - תקציב 2025

השקעות באלפי שקלים - תקציב 2024

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

6
שעות

פרצים ואירועי
שבר במערכת
המים

6
שעות

תיקוני שבר
ופתיחת סתימות
ביוב ציבורי

שעתיים

תקלות
שנמשכו
מעל 8
שעות

0

• הפסקת מים
מעל 8 שעות

• תיקוני שבר ופתיחת סתימות
ביוב ציבורי מעל 8 שעות

פניות לתקלות במערכת הביוב

70

סתימה או
הצפת ביוב

56
פניות

תקלות
מכסה

2
פניות

בור או
שקיעה

4
פניות

אחר (שיקום
שוחות
ועיבודים)

8
פניות

19 כניות לתקלות במערכת המים

פיצוץ בצינור
מים עירוני

7
כניות

הפסקת
מים

12
כניות



- איכות המים
- בקרת לחצי מים

תקלות
במערכת
הבקרה

0

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 2024 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, כתובתו: www.mei-tikva.co.il

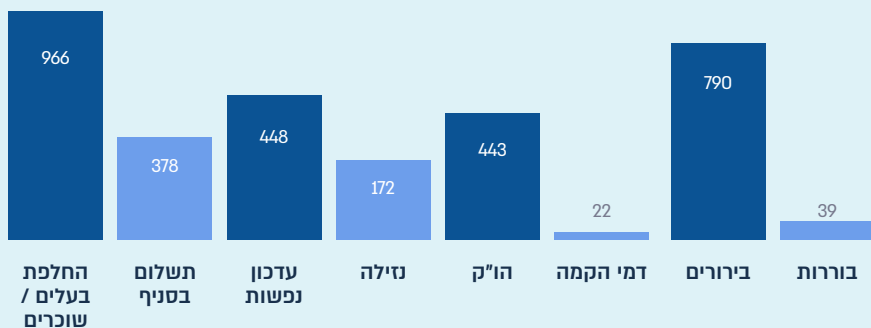
שיפור ממוצע זמני שירות והמתנה פרונטלי



ממוצע זמני שירות והמתנה טלפוני



טיפול בסוגי פניות

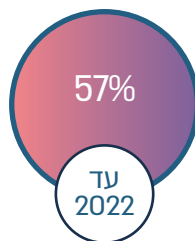
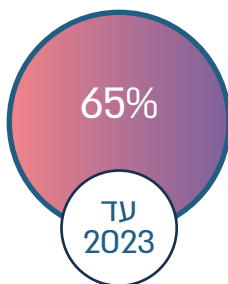
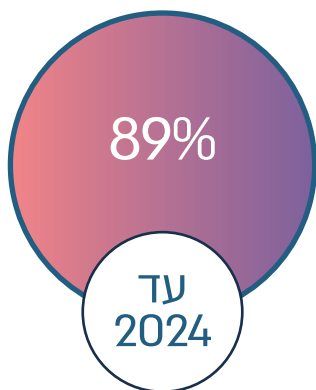


עד 2024
89%

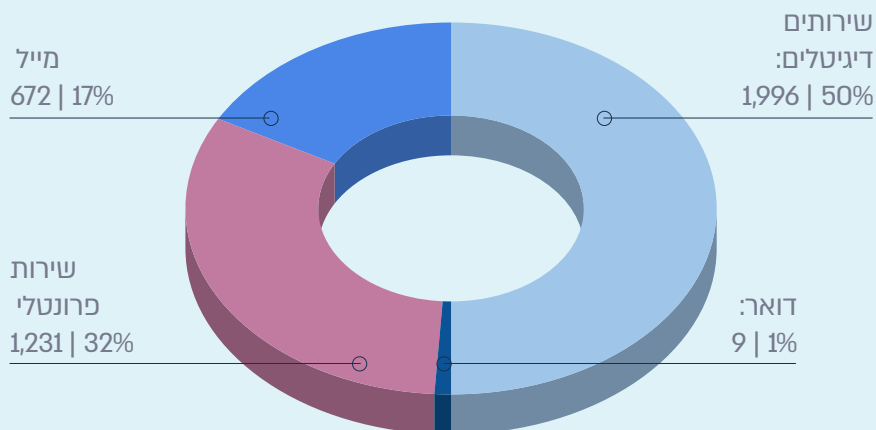
מכלל בתי האב רשומים
לשירותים הדיגטליים

כמות בתי אב: 7,741

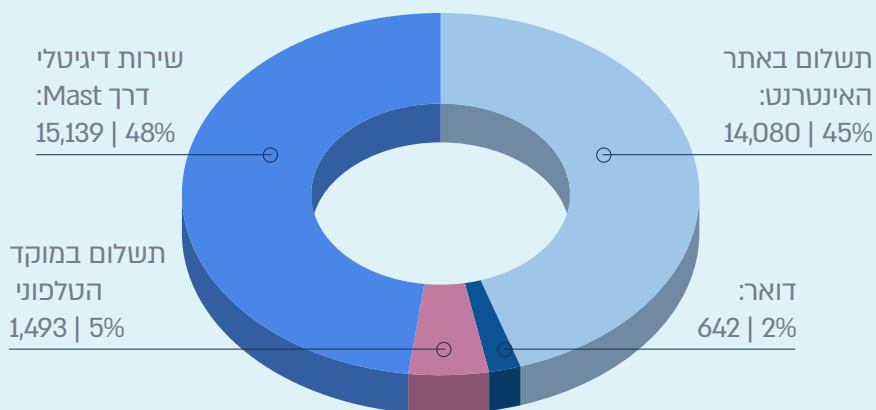
רישום לשירותים דיגיטליים



פעולות בערוצי תקשורת שונים



פעולות תשלום בערוצים השונים



מי תקווה בחירום

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.

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, 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.



הסבר אודות חשבון המים

חשבונית מס / קבלה מקור

חשבון תקופתי מים וביוב לחודשים:



תו מלטינה

תיבת הודעות אישית

גרף התפלגות צריכת המים במ"ק

אמליקצית 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)

יורת החוב ליום _____ בסך _____

לתשלום עד מס' מסלקה

נ

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 5-48893-8



שם המשלם
כתובת הנכס
מס' כרטיס מים

לתשלום עד מס' מסלקה

נ

סה"כ לתשלום

החשבונית אינה מחייבת חשבונית מס ללא חותמת
הבנק המעדיף על פרטיות המלאי. אלא אם הבהיר
מבטחת ברוחאת קבץ. במקרה של תשלום שלא
באמצעות הבנק יש לציין הודעה זו לתשלום

חותמת וחתימת הקופה



הסבר אודות חשבון מים וביוב

מספר הנפשות מוכר

מספר הנפשות המתגוררות ביחידת דיור על פי המועדון במרשם האוכלוסין או על פי דיווח הצרכן לתאגיד. ההכרה לא תיפתח בכל מקרה משתי נפשות. ניתן למלא טופס דיווח על נפשות באתר התאגיד, תוך צירוף האסמכתאות הנדרשות על פי כללי המים. קיימות קבוצות אוכלוסיות הזכאיות להקצבה של 7 מ"ק נוספים לדיווח ולתעריף הנמוך.

פרטים על התעריפים לזכאות האמורה מפורטים באתר רשות המים ובאתר התאגיד.

אחריות על רשת המים והביוב

התאגיד אחראי על רשת המים העירונית עד למד המים הראשי המחובר בגבול הנכס או בבנין המגורים המשותף. רשת המים הפרטית והפרטית-משותפת (בבנין החצר) הינה הצגתו והאביזרים המותקנים אחרי מד המים הראשי. האחריות על רשת המים הפרטית והפרטית-משותפת חלה על הצרכנים. לרבות אובדן מים הנובע מנזילות או מאביזרים שאינם חקיקים. באופן דומה, האחריות על צנרת הביוב הפרטית והפרטית-משותפת חלה על הצרכנים. לרבות טיפול בנזילות בחצר הבניין.

תשלום במועד

על הצרכן לשלם את חשבון המים עד למועד התשלום האחרון הנקוב על גבי החשבון. אי תשלום החשבון במועד יחייב חסימת רובית פיגורים (של החשבון הכללי במשרד האוצר), ועלול להביא לנקמת הליכי איכפה 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 לביורר חשבון אשר נמצא באתר התאגיד וזאת עד 30 ימים ממועד האחרון לתשלום של חשבון זה.

באם התהייה השתהו בדבר מענה התאגיד, היך רשאת/ת לפנות לרשות המים והביוב בטלפון: 076-5300905. מייל: pnivot@mei-tikva.gov.il או בכתובת – בוק ישראל 7, תד. 36118, ירושלים 9195021, עד 30 ימים ממועד תגובת התאגיד.

החלפת מכלול מים

בשקט להחליף צנרת בגבול הנכס באחר התאגיד חתום על ידי צרכנים בבנין (ניתן להוריד את הטופס באתר התאגיד) חתום על ידי הצדדים, ובצירוף הסכם שכירות/מכירה, צילום תעודת זהות וקראת מד המים נכון ליום ההגעה. בקשת החלפה המוגשת על ידי שוכר העות נכס, ואשר לא הציג את פרטי הצרכן החדש, תאושר בכפוף להוכחת סיום תקופת השכירות בבנין. החלפת המשלמים בתבוצע רק לאחר שאושר כל הספסם הנדרשים. יודגש כי לא ניתן לבצע החלפת משלמים לרשומות טיפוליות.

אופן חישוב החיוב

החיוב עבור שירותי מים וביוב מורכב משני חלקים עיקריים – האחד עבור הצריכה הפרטית בבנין אשר נמדדה במד המים המשותף לנכס (הפרטי), והשני עבור הפרטי 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 המועדונים על ידי מעט לתת. התעריף הינו אחיד ומגוון בתוכו גם את מרכיבי הביוב. בהתאם לכללי הרשות, צריכה ברוטו מחויבת על בסיס תעריף מדורג. תעריף מוסמך עבור כמות מוכרת של 7 מ"ק לחודשיים כשהוא מוסבל בספסר הנפשות המוכרות בבנין, ותעריף עבור כמות נוספת המתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה בבנין 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 שצרכה בן ידי הצרכן, המתקבלת לפי ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת במד המים הפרטי. לצריכה זו יחושב, כאמור, הפרשי מדידה.

הפרשי מדידה (צריכה משותפת)

ההפרש בין כמות המים שנמדדה במד המים הראשי בתקופה מסוימת, לבין סך הכמויות שנמדדו בכל מדי המים המשותפים בבנין, באותה תקופת החיוב. הפרשי המדידה מחולקים בין כלל הצרכנים בבנין ומחושב לפי לצריכה הפרטית.

סוג קריאה

מפרט האם כמות הצריכה לחיוב התבססה על קריאת מד המים במועד 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 עבירות וחומר חסימי פעיל
- < בדיקת מתכות
- הבדיקה כרוכה בתשלום



הסדר תשלום על חוב שירותי הלקוחות

ערוצי שירות לביוררים ותשלומים

pnivot@mei-tikva.co.il

טלפון: 1800-80-40-80

הוראת קבע

www.mei-Tikva.co.il

במשרדי התאגיד

בכל סניפי הבנק והדואר

שירות מענה טלפוני

א'ה' בין השעות: 8:00-20:00
ו' 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

ממטת עין גדי (מתחם הצופים)
תד. 1988 רחוב תקווה 5591711

57612