



נס ציונה • מזכרת בתיה • קריית עקרון

# תקציר דו"ח סיכום פעילות



מי ציונה

## הקדמה

מוגש בזאת לידיעת הציבור תקציר דו"ח לשנת 2014 של פעילות החברה. תאגיד "מי ציונה" הוקם בסוף שנת 2008 ופועל במסגרת חוק תאגידי המים והביוב. התאגיד מנהל כמשק כספי סגור, שכל תקבוליו מושקעים במתן שירותי מים וביוב לרבות הקמה ושיפור תשתיות המים והביוב תוך הטמעת טכנולוגיות חדשניות ומתקדמות בתחום. אנו בתאגיד שמים דגש חזק על נושא השרות לצרכן. התאגיד מספק שרותי מים וביוב לשלוש רשויות: נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון. מרכז שירות לקוחות ראשי ממוקם בסניף הראשי בנס ציונה, וכן קיימים מרכזי שירות משניים במזכרת בתיה וקריית עקרון. כל הסניפים נגישים לציבור בעלי מוגבלות.

שנה זו יוחדה למינוף, טיפול והשקעות בכל שלושת הישובים נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון וביצוע פעולות להקטנת פחת מים בקריית עקרון ומזכרת בתיה. התאגיד פעל בשנה זו ללא לאות לשיקום ושדרוג מערכות המים והביוב. בזכות התקנת מדי מים לקריאה מרחוק, השנה כבר כ-9000 צרכנים יכלו ליהנות מקבלת התראות בזמן אמת על חריגות בצריכת המים.


רשות המים וביוב הממשלתית ביצעה השנה ביקורת מעמיקה ונחינת פעילות התאגידיים לפי מדדים שקבעה. דגש רב ניתן בבדיקה בנושא עמידה באמות המידה לשרות צרכנים, עמידה בדרישות בטחון מים ועמידה בנורמות תפעול. לפי ממצאי הביקורת עולה כי תאגיד מי ציונה הוא אחד משני התאגידיים המצטיינים בארץ בשירות לצרכן, ביעילות התפעול ובשמירה על בטחון המים. מי ציונה קיבלה ציון לשבח מרשות המים!

הדוח נערך בהתאם לסעיפים 81 ו-82 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011.

הדוח מכיל מידע מקיף ומלא לגבי החברה ופעילותה.

ניתן לעיין בדוח המלא באתר התאגיד בכתובת: [www.mei-ziona.co.il](http://www.mei-ziona.co.il)

אנו מקווים שתמצאו את המידע הנכלל בדוח זה כשימושי, יעיל ותורם להכרות עם התאגיד.



רינה קטיק  
מנכ"ל



דור מרגלית  
יו"ר דירקטוריון

## תוכן עניינים

מס'	נושא	עמוד
	הקדמה	3
1.0	רקע ומידע כללי אודות התאגיד	4
2.0	נתוני אספקת מים	5
3.0	צרכנים	7
4.0	מקורות המים	7
5.0	השלכות סביבתיות	8
6.0	השקעות	10
7.0	שיבושים, תקלות והפסקות מים	13
8.0	איכות השירות	16
9.0	הסבר בדבר ערכות החשבון התקופתי	22
10.0	פיצויים לצרכנים	22



## 2. נתוני אספקת מים

### 2.1. צריכה

תאגיד המים אחראי על אספקת מים בשלושת הישובים: נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון.

סה"כ התאגיד סיפק 5.4 מליון מ"ק, עליה של 3.5% לעומת שנת 2013.

צריכת מים בשנת 2014	צריכת מים בשנת 2013	אחוז שינוי
3,754,971	3,555,912	5.6%
909,404	879,822	3.36%
766,018	811,792	-5.64%
5,430,393	5,247,526	3.48%

צריכות מים לפי ישובים

### 2.2. פחת מים

פחת המים בשנת 2014 עומד על - 4.9%

הפחת הינו ההפרש בין כמות המים הנרכשת והמופקת לכמות המים הנצרכת מבוטא באחוזים מסך הרכישה וההפקה.

ניתן לראות את מגמת הירידה בפחת המים. פחת מים של 4.9% נחשב לנמוך ביותר. עיקר הירידה בפחת נמצאת בנס ציונה. הירידה בפחת בנס ציונה מיוחסת בעיקר להתקנת מדי קר"מ שהינם מדים מדויקים ואמינים יותר ומצב תשתיות משביע רצון. יש לציין שפחת המים מושפע ממצב התשתיות ביישוב. התאגיד משקיע בשדרוג התשתיות ביישובים וכן באיתור דליפות תת קרקעיות שאינן גלויות לעין.

ישוב	2013	2014	% שינוי
נס ציונה	5.2%	2.8%	-46%
קריית עקרון	10.29%	12.2%	+18%
מזכרת בתיה	9.8%	6.8%	-30%
סה"כ פחת שנתי	7.74%	4.9%	-37%

פחת המים ביישובים השונים בשנים 2013 ו 2014.



## 1. רקע ומידע אודות התאגיד

### 1.1. מטרת התאגיד

- לספק שרותי מים וביוב ברמת שירות, איכות ואמינות נאותים.
- לתחזק ולשקם תשתיות המים והביוב.
- להקים תשתיות חדשות בשכונות חדשות.
- לנהל ביעילות ומקצועיות את מערכות המים והביוב.
- לשמור על מקורות המים, בריאות הציבור ואיכות הסביבה.
- לעודד חסכון במים.

### 1.2. רשויות מקומיות הנכללות בתחום התאגיד

התאגיד הוקם ב-1 לנובמבר שנת 2008 ע"י עיריית נס ציונה בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב התשס"א-2001.

החל מ-1 לינואר שנת 2013 התאגיד הפך לתאגיד אזורי הנותן שירותים לנס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון.

התאגיד משרת אוכלוסייה של כ- 67,000 תושבים, המהווים כ- 22,000 צרכנים.

בעלי המניות של התאגיד הינן הרשויות המקומיות המרכיבות אותה והמחזיקות במניות החברה לפי החלוקה הבאה:

נס ציונה - 67%    מזכרת בתיה - 18%    קריית עקרון - 15%

### 1.3. דירקטוריון התאגיד

דירקטוריון התאגיד מנה בשנת 2014 שבעה דירקטורים:

שם	תפקיד	נציג רשות מקומית	הערות
מר דרור מרגלית	יו"ר דירקטוריון	נס ציונה	
גב' דינה ויזניצר	דירקטורית חיצונית	נס ציונה	
גב' מיכל שפירר	דירקטורית	נס ציונה	
גב' תמר פול כהן	דירקטורית חיצונית	נס ציונה	
מר ערן לבב	דירקטור	מזכרת בתיה	
מר אריאל אלמוג	דירקטור חיצוני	נס ציונה	החל מ- 19.08.2014
מר ישראל פטשניק	דירקטור חיצוני	מזכרת בתיה	החל מ- 21.11.2014
גב' רינה קטיף	מנכ"ל		

שמות חברי דירקטוריון ומנכ"ל תאגיד מי ציונה.



### 3. צרכנים

כמות מדי המים בתאגיד הנה פועל יוצא של סה"כ כמות הצרכנים המקבלים שרותים מתאגיד המים ורשומים במערכת הגבייה. בשנת 2014, התווספו לתאגיד כ- 500 צרכנים.

ישוב	כמות מדי מים 2013	כמות מדי מים 2014	שינוי
נס ציונה	14,458	14,848	390
מזכרת בתיה	3,598	3,770	172
קריית עקרון	3,148	3,091	-57
סה"כ	21,204	21,709	505

כמות מדי המים לפי ישובים בשנים 2013 | 2014



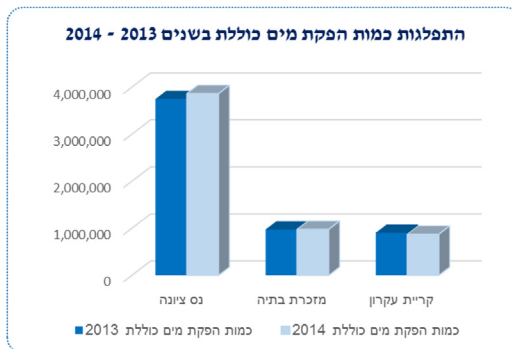
### 4. מקורות המים

**נס ציונה:** אספקת המים לעיר נס ציונה הנה מקידוחי מי שתייה עצמאיים ומחברת מקורות. בשנת 2014, חברת מקורות סיפקה כ- 47% מאספקת המים לעיר באמצעות שני חיבורים. בשטח העיר פועלים שלושה קידוחי מי שתייה פעילים שסיפקו את יתרת ה-53% מהמים לעיר. כל מי הבארות עוברים סינון והכלרה לפי תקנות בריאות העם ומסופקים לאחר ביצוע ניטור רציף של רמת הכלור במים.

**קריית עקרון:** אספקת המים למועצה מקומית קריית עקרון הנה מחברת מקורות בלבד. למועצה קיימים 5 חיבורי מקורות. חמשת חיבורי מקורות מקו מקורות חולדה ברנר.

**מזכרת בתיה:** אספקת המים למועצה מקומית מזכרת בתיה הנה מחברת מקורות בלבד. לישוב קיימים שני חיבורי מקורות עיקריים. חיבור מקורות אחד ניזון מקו חולדה ברנר וחיבור מקורות שני ניזון מקו חולדה נען.

כל המים שסופקו לתושבים עד יולי 2014 הופלרו לפי הנחיות משרד הבריאות. החל מיולי 2014, הופסקה הפלרת מי השתייה לכלל צרכני המים לפי הנחיות והחלטת משרד הבריאות.



### 2.3. פחת גביה

פחת גביה הינו ההפרש בין סך החיובים לסך הגביה בפועל מבוסס באחוזים. התאגיד מחויב לגבות את חובות המים ופועל לשם כך באמצעים המוקנים לו בחוק. התאגיד נמנע מלנתק מים לאוכלוסיית הזכאים להנחה במים (הכוללת אוכלוסייה עם מוגבלויות וקשישים) בכפוף להנחיות רשות המים.

בשנת 2014, צומצמו פעולות ניתוקי מים גם לכלל הזכאים לאור מדיניות הממשלה בנושא.

ישוב	אחוז גבייה שוטף	
	שנת 2013	שנת 2014
נס ציונה	90%	92%
מזכרת בתיה	78%	85%
קריית עקרון	74%	82%
סה"כ (ממוצע)	86%	89%

פחת גביה שוטפת בשנת 2014 בישובים השונים.

אחוז גביה שוטפת מיצג אחוז התשלומים מתוך חיובים של אותה שנה.

אחוז גביה שוטפת בשנת 2014 עלה לעומת שנת 2013.

צוות התאגיד קשוב ונכון להגיע להסדר תשלומים עם בעל חוב ככל שהדבר מתאפשר בחוק על מנת לאפשר לתושב להסדיר את החוב. לרווחת התושבים קיימת מערכת נוחה לתשלום באמצעות הוראות הקבע השונות, תשלום באמצעות אתר האינטרנט של התאגיד, תשלום במענה טלפוני וכן במרכזי השרות השונים ובבנק הדואר.

שנה	שנה - מתוקן	יתרת חייבים כולל מע"מ	אחוז גביה מצטבר	פחת גביה מצטבר
2011	1,957	1,967		
2012	34,618	664	98%	2%
2013	53,011	1,472	97.3%	2.7%
2014	60,254	6,861	89%	11%
סה"כ	149,840	10,964	92.7%	7.3%

אחוזי גבייה מצטברת

### 5.3. איכות מים

במהלך 2014 בוצעו 661 בדיקות מיקרוביאליות.  
**כל התוצאות עמדו בתקנות משרד הבריאות!**

שם הישוב	סוג נקודת דיגום	מספר בדיקות מיקרוביאליות		תוצאות בדיקות מיקרוביאליות	אחוז חריגה
		מתוכנן	בוצע		
נס ציונה	רשת אספקה	368	368	368	0%
	חיבור מקורות	28	28	28	0%
מזכרת בתיה	רשת אספקה	104	104	104	0%
	חיבור מקורות	26	26	26	0%
קריית עקרון	רשת אספקה	95	95	95	0%
	חיבור מקורות	40	40	40	0%
סה"כ		661	661	661	0%

תוצאות דיגום מיקרוביאליות בתאגיד מי ציונה בשנת 2014.

המים המסופקים לתושבים נבדקים ונדגמים לפי הנחיות משרד הבריאות אחת לשבוע/אחת לשבועיים בהתאמה. תכנית הדיגום ונקודות הדיגום נקבעו תוך שיתוף פעולה עם נציג משרד הבריאות וכוללות הן את רשת המים והן את הקידוחים ובריכות אספקת המים בנס ציונה. כל הדגימות מבוצעות ע"י דוגם מוסמך תוך הקפדה מלאה על הליך הדיגום והשינוע בהתאם לתקנות ודרישות משרד הבריאות. הדגימות מועברות לבדיקה במעבדת משרד הבריאות. בעת ביצוע דיגום מיקרוביאליות נבדקות רמת הכלור ורמת העכירות ברשת המים.

**כל תוצאות הכלור והעכירות עומדות בתקנות משרד הבריאות**  
**דו"חות איכות מים מפורטים רבעוניים מתפרסמים בעיתונות**  
**ובאתר האינטרנט של התאגיד.**  
**הדו"ח השנתי המפורט מתפרסם אך הוא באתר התאגיד ובנוסף נשלח דו"ח מתומצת לכל הצרכנים.**



### 5. השלכות סביבתיות

התאגיד פועל לפי הסטנדרטים הגבוהים ביותר ואף הוסמך על פי תקן ISO 9001. בשנת 2014, התאגיד קיבל גם הסמכה לתקן ISO 14001 - איכות הסביבה, וכן OHSAS 18001 - בטיחות ובריאות בתעסוקה.

### 5.1. ביו

מתקן	מספר גלישות לנחל/ ואדי
נס ציונה	3
קריית עקרון	5
סה"כ	8

מספר אירועי גלישות ביו

בכל מקרה של גלישת ביו התאגיד פועל במהירות האפשרית להחזרת המצב לקדמותו על מנת למנוע נזק סביבתי. בסיום האירוע התאגיד דואג לסלק את המטרד ע"י שאיבת הביוב שגלש ומבצע ריסוס והדברה בסביבה. השלכת פסולת למערכת הביוב שאינה מתכלה ואינה מתפרקת הינה הגורם מספר אחד לסתימות ביו. פריצות ביו עלולות לגרום לפגיעה סביבתית ובעיות ריח.

### 5.2 בקרת שפכי מפעלים

התאגיד מיישם זו השנה השלישית ברציפות את תקנות ניטור שפכי תעשייה על בסיס כללי תאגידי מים וביוב. לפי התקנות מנוטרים בנס ציונה כ - 53 בתי עסק וכ - 8 בתי עסק בקריית עקרון. מטרת הבדיקות למנוע הזרמת שפכים חריגים ואסורים למערכת הביוב העירונית.

	מס' בדיקות שבוצעו בשנת 2014	מס' בדיקות שבוצעו בשנת 2013	אחוז ביצוע בשנת 2014
נס ציונה	165	180	92%
קריית עקרון	24	26	92%
סה"כ	189	206	92%

בדיקות שפכי מפעלים

בשנת 2014 התאגיד השקיע בפיתוח ושיקום מערכות מים וביוב בשלושת הישובים  
נ - 13.5 מיליון ₪ .

ישוב	אורך קו במטרים	השקעה ב-2014 בש"ח כולל מע"מ	תכנית השקעות לשנת 2015 בש"ח כולל מע"מ
<b>שיקום שדרוג ופיתוח קווי ומתקני ביוב</b>			
נס ציונה	4,120	3,090,744	3,976,600
מזכרת בתיה	1,590	714,073	1,640,000
קריית עקרון	2,505	2,026,281	1,687,000
<b>שיקום, שדרוג ופיתוח קווי ומתקני מים</b>			
נס ציונה	4,725	2,953,930	2,780,000
מזכרת בתיה	2,100	600,714	1,620,000
קריית עקרון	800	979,217	944,000
<b>מערכת קר"מ</b>			
נס ציונה		1,564,330	1,652,000
מזכרת בתיה		16,361	23,600
קריית עקרון		943,999	531,000
<b>מערכת GIS</b>			
נס ציונה		24,939	35,400
מזכרת בתיה		10,485	35,400
קריית עקרון		9,972	35,400
<b>מיגון ובטחון</b>			
נס ציונה		5,900	35,400
מזכרת בתיה		27,041	23,600
קריית עקרון		3,540	23,600
<b>שונות</b>			
נס ציונה		132,585	64,900
מזכרת בתיה		87,807	35,400
קריית עקרון		59,910	70,800
<b>סה"כ השקעה לפי ישובים</b>			
נס ציונה		7,772,428	8,544,300
מזכרת בתיה		1,456,481	3,378,000
קריית עקרון		4,022,919	3,291,800
מזים מים		233,221	200,000
סה"כ לתאגיד		13,485,049	15,414,100

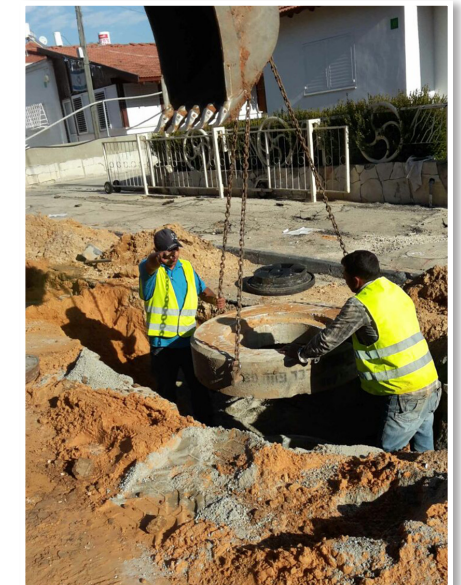
ישוב	2014	2015 (תכנון)
נס ציונה	7,772,428	8,544,300
מזכרת בתיה	1,456,481	3,378,000
קריית עקרון	4,022,919	3,291,800
כולם	233,221	200,000
סה"כ לתאגיד	13,485,049	15,414,100

השקעות לפי ישובים בשנת- 2014 וצפי לשנת 2015

בשנת 2015 התאגיד מתכנן להשקיע כ- 15.5 מיליון לש"ח.  
במהלך 2014 התאגיד שיקם, שידרג והקים כ- 7,625 מטר קווי מים ועוד כ- 8,215 מטר קווי ביוב.



הנחת קווי ביוב שכונת בר לב, מזכרת בתיה.



שדרוג קו ביוב קריית עקרון.

השקעות התאגיד בשנת 2014 ותכנון לשנת 2015



## 7. שיבושים, תקלות, הפסקות מים

### 7.1. אחזקה מונעת של קווי ביוב

במטרה לצמצם את מספר סתימות הביוב התאגיד מבצע שטיפת קווי ביוב לפי תכנית שנתית. התכנית נערכת על בסיס נתונים לגבי מיקום סתימות ביוב חוזרות ונשנות. סה"כ בוצעו השנה שטיפות של כ - 10,250 מ'א קווי ביוב בכל שלושת הישבים.

יישוב	אורך קווי במ"א
נס ציונה	2,196
מזכרת בתיה	4,630
קריית עקרון	3,421
סה"כ לתאגיד	10,247

אורך קווי ביוב שעברו שטיפה

### 7.2. סתימות ביוב

בשנת 2014 טופלו כ - 685 סתימות ביוב בשלושת הישבים. הנתונים משקפים את מצב רשתות הביוב ביישובים השונים. עם כניסת התאגיד ליישוב, התחלנו בשיקום מסיבי של קווי הביוב.

יישוב	כמות סתימות ביוב 2013	כמות סתימות ביוב 2014
נס ציונה	213	285
מזכרת בתיה	120	151
קריית עקרון	284	249
סה"כ לתאגיד	617	685

השוואת כמות סתימות הביוב בשנים 2013 | 2014.

### 7.3. גלישות ביוב

בשנת 2014 הייתה ירידה משמעותית בכמות הצפות וגלישות הביוב בקריית עקרון בעיקר בשל עבודות החלפה ושדרוג של קו ביוב ברחוב עמיחי שהוריד משמעותית את כמות ההצפות וגלישות הביוב לוואדי בסמוך לכביש 411.

ישוב	כמות גלישות ביוב
נס ציונה	5
קריית עקרון	5
מזכרת בתיה	0
סה"כ	10

כמות גלישות מקווי מביוב

## 6.1. פרויקט קר"מ (קריאת מדים מרחוק)

בשנת 2014 הושקעו בפרויקט זה בישובים השונים כ - 2,5 מיליון ₪. מערכת קריאת מדי מים מרחוק הנה מהמערכות המתקדמות ביותר בתחום תשתיות המים. מערכת זו הופכת את תהליך קריאת מדי המים ליעיל יותר, מדויק יותר ואמין יותר. הצריכה מנוטרת ע"י מערכת ממוחשבת 24 שעות ביממה. המערכת מאפשרת לתאגיד לזהות צריכות מים חריגות, נזילות או מד לא תקין ומתריעה על נזילות ודליפות מים בזמן אמת. המערכת מאפשרת לשלוח הודעה מיידית לצרכן על חשד לנזילה ועל ידי כך בעצם נחסך לצרכנים כסף רב ונמנע בזבוז מים. המערכת מאפשרת לכל צרכן שיש לו מד קר"מ לצפות בצריכת המים שלו באתר אינטרנט ולקבל התרעות באמצעות מסרונים.

## 6.2. פרויקט GIS (מערכת מיפוי ממוחשבת)

מערכות מידע גאוגרפיות הן מערכות מחשוב מתקדמות המאפשרות לראות את כל תשתיות המים והביוב ברשויות השונות על גבי מפה. המערכות מאפשרות קבלת מידע זמין ומדויק לגבי מיקום תשתיות המים והביוב וע"י כך מיעלות את עבודת מחלקות ההנדסה והתפעול. המידע עוזר בקבלת החלטות לגבי שינויים נדרשים במערכת הקיימת וכן מאפשרת מתן מידע זמין למתכננים, מבקשי היתרי בניה, וקבלנים. **בנס ציונה** המערכת בשלבי קליטה סופיים. **בקריית עקרון ומזכרת בתיה** הוחל בקליטת תשתיות המים והביוב והטמעתם במערכת.

## 6.3. הערכות לחירום

בשנת 2014 נערך תרגיל נפת שפלה. במסגרת התרגיל תורגל התאגיד בפעם הראשונה כתאגיד רב רשותי. התאגיד פתח חדר מצב לניהול ושליטה על כל האירועים בכל שלושת הרשויות. במהלך התרגיל נפתח חדר מצב תאגידי בתאגיד וכן חדר הפעלה בעריית נס ציונה, במזכרת בתיה ובקריית עקרון. התאגיד ניהל ושלט על כלל האירועים דרך חדר מצב שהוקם בתאגיד כולל עזרי שליטה ותצוגה. חדר המצב קביל דווחים ועדכונים מכל הרשויות ונציגי השטח השונים. במהלך מבצע צוק איתן נערך התאגיד למצב חירום לפי הנחיות של רשות המים. כלל ציוד החירום הוכשר והוכן, וכן בוצעה תקשורת עם כלל הקבלנים ונתוני השירות למתן מענה מידי בהתאם לצורך. לשמחתנו, לא היו אירועים שיצדיקו הפעלת חדר מצב. לקראת סוף שנת 2014 בוצעה ביקורת ייעודית של רשות המים בתאגיד. במהלך הביקורת הוצגו בפני רשות המים כלל התוכניות הקיימות בתאגיד כולל תיקי חירום מיועדים לכל אחת מהרשויות המקומיות. נערכה ביקורת גם במתקני המים ומחסני החירום השונים. לפי ביקורת זו נקבע כי:

**"כשירות ומוכנות התאגיד לחירום ומשברי מים הנה ברמה טובה מאוד."**



פתיחת תחנת חלוקת מים, מזכרת בתיה



חדר מצב תאגידי, נפת שפלה 2.2014

## 7.6. הפסקות מים

החל מ- 1 לספטמבר 2014 נכנסו לתקפם כללים לגבי הפסקות מים יזומות וכתוצאה מתקלות. תאגיד נערך ופועל בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה), התשע"א - 2011. במסגרת פעילות של עבודות מים יזומות מעדכן התאגיד את צרכני המים 48 שעות מראש על קיומה של הפסקת מים. הפסקות מים לא יזומות, נמסרות הודעות למוקד התקלות על מנת שכל תושב המתקשר למוקד יוכל לשמוע הקלטה המיידעת אותו על קיומה של הפסקת מים ופרק הזמן הצפוי לתיקון התקלה.

שוב	הפסקות מים יזומות
נס ציונה	36
קריית עקרון	15
מזכרת בתיה	10
סה"כ	61

כמות הפסקות המים בישובים השונים בשנת 2014

מרבית הפסקות המים היזומות לא עלו על שמונה שעות. למעט שתי הפסקות מים שנערכו בשעות הלילה שאינן שעות העבודה ותואמו מראש מול העסקים.



עבודות הנחת קו מים נס ציונה

## 7.4. אחזקה מונעת קווי מים

במהלך 2014 התאגיד השקיע בשיקום, שדרוג ופיתוח של תשתיות המים. **סה"כ הוחלפו כ-3,400 מ' קווי מים והנחו כ-4,200 מטר קווי מים חדשים.** התאגיד משקיע את מירב המשאבים לשיפור ושדרוג תשתיות המים בנס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון מעבר למינימום הנדרש ע"י רשות המים. לראייה, ניתן לראות כי במהלך שנת 2014 התקבלו במוקד התקלות כ- 274 פניות מוקד בגין תקלות מים. ירידה של כ- 23% ביחס לכמות הפניות במהלך שנת 2013. כל פניה נענית מיידית ומטופלת במהירות המרבית.

## 7.5. דליפת מים

במהלך 2014 התאגיד השקיע בשיקום, שדרוג ופיתוח של תשתיות המים. **סה"כ הוחלפו כ-3,400 מ' קווי מים והנחו כ-4,200 מטר קווי מים חדשים.** התאגיד משקיע את מירב המשאבים לשיפור ושדרוג תשתיות המים בנס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון מעבר למינימום הנדרש ע"י רשות המים. לראייה, ניתן לראות כי במהלך שנת 2014 התקבלו במוקד התקלות כ- 274 פניות מוקד בגין תקלות מים. ירידה של כ- 23% ביחס לכמות הפניות במהלך שנת 2013. כל פניה נענית מיידית ומטופלת במהירות המרבית.

ישוב	2013	2014	% שינוי
נס ציונה	28	29	3%
קריית עקרון	36	26	-28%
מזכרת בתיה	34	20	-41%
סה"כ	98	75	- 23%

השוואת כמות תקלות מים בשנים 2013 ו- 2014 בזכות ההשקעות הרבות בתשתיות מים וביוב קטנה כמות דליפות המים ברשת. קיימת ירידה של 23% בסה"כ פיצוצי המים שהתאגיד טיפל בהם.







## 8. איכות השירות לצרכן

התאגיד חרט על דגלו את חשיבות איכות השרות ופועל ללא לאות להגברת שביעות הרצון של צרכניו. עם כניסה לתוקף של תקנות נגישות לשרות, הנגיש התאגיד עמדה במוקדי שירות לקוחות לטובת אוכלוסייה מיוחדת. התאגיד מפעיל 3 סניפי שרות לקוחות, אחד בכל ישוב לנוחות התושבים. בסניף הראשי, מתקיימת קבלת קהל 35 שעות בשבוע לרבות פעמיים בשבוע בשעות אחר הצהריים. בביקורת של רשות המים, קיבל מי ציונה ציון לשבח לרבות בנושא איכות שרות לתושב.

חברת "מי ציונה" מחויבת לרמת שרות גבוהה לכלל צרכניה. לרשותך מספר דרכים ליצירת קשר עימנו:

מענה טלפוני:

קו חיוג חינם: 1-800-800-987

שעות פעילות המוקד: בימים א-ה: 08:00-20:00, בימי ו': 08:00-12:00

לצורך תשלום חשבונות מים 24 שעות במענה קולי ממוחשב



משרדים:

סניף ראשי - נס ציונה

האירוסים 53, מגדלי הקניון (קומה 4)

שעות קבלת קהל:

ימים א', ג', ה': 08:30-15:30

ימים ב' ו- ד': 08:30-13:00 וגם בין השעות 16:00-18:30

דוא"ל: info@mei-ziona.co.il

סניף קריית עקרון

הרצל 44, קריית עקרון

שעות קבלת קהל:

ימים א', ב', ג', ה' בין השעות 08:00 - 12:00

יום ד' בין השעות 16:00 - 18:00

פקס: 08-6436439

דוא"ל: infomk@mei-ziona.co.il

סניף מזכרת בתיה

לתושבי מזכרת בתיה וקריית עקרון שדרות מנחם בגין 4 (קומה 1), מזכרת בתיה

שעות קבלת קהל:

בימים א', ב' ו-ה' בין השעות 08:00 - 12:00

יום ג' בין השעות 16:00 - 18:00

פקס: 08-6436439

דוא"ל: infomk@mei-ziona.co.il

חסוך זמן יקר!



לידיעתכם, ניתן לטפל במרבית הנושאים באמצעות פניה טלפונית או באמצעות שליחת הטפסים הרלוונטיים בפקס, במייל או בדואר, ואין הכרח להגיע אל משרדי שירות הלקוחות.

## 8.1. פניות שהתקבלו במוקדים השונים

נושא הפניה	נס ציונה	קריית עקרון	מזכרת בתיה	סה"כ
ברורים	15,781	3,800	4,881	24,462
תשלומים	2,747	777	786	4,310
פניות שהועברו ממוקד לטיפול התאגיד	2,579	547	628	3,754
סה"כ פניות במוקד שרות לקוחות	21,107	5,124	6,295	32,526
פיצוץ במים	138	64	89	291
איכות מים	56	7	11	74
סתים ביוב	289	259	157	705
לחץ מים נמוך	88	26	18	132
* שונות	1,068	401	340	1,809
סה"כ פניות במוקד תקלות	1,639	757	615	3,011

\* בסעיף שונות נכללות פניות על נזילות מים קטנות, נזק למדרכה / כביש עקב תיקון, ברזי כיבוי אש ותקלות במדי מים. התפלגות הפניות השונות שהתקבלו במוקדים השונים במהלך שנת 2014.



## 8.3 תקני ISO

החל משנת 2010, התאגיד הוסמך לתקן ISO 9001.

במהלך השנה שקד התאגיד על קבלת תקני ISO נוספים: ISO 14001 - תקן לאיכות הסביבה, ISO 18001 - בנושא בטיחות ובריאות בתעסוקה. בכך בעצם השלים התאגיד את הליך הסמכתו לכל התקנים הנדרשים והנוגעים לפעילותו.

## 8.4 מערכת ניהול תורים

במטרה לשפר את השירות לצרכנים מוצבת בסניף הראשי מערכת חדישה לניהול תורים עם מסך מגע. מערכת זו חוסכת זמן של התושב ומאפשרת לתאגיד לנהל את התורים. כל צרכן המגיע למרכז השירות מצטייד במספר ממערכת ניהול התורים תוך בחירת מטרת הפנייה. בהתאם לסוג הפנייה מופנה התושב לעמדה הפנייה.

## 8.5 נגישות שירות במשרדי התאגיד

בהתאם תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) תשע"ג 2013, התאגיד ביצע סקרי נגישות לשירות באמצעות יועץ נגישות מורשה. התאגיד מינה רכזת נגישות בתאגיד האחראית על השמת כל נושא הנגישות לשירות שעברה הדרכה מקיפה בנושא. במסגרת הנגשת התאגיד ניתן להזמין באמצעות רכזת הנגישות שיחה באמצעות שפת הסימנים וכן חשבון בכתב ברייל. כמו כן הותאמה עמדת שירות במרכזי השירות השונים עמדה נגישה עם אוזניות לכבדי שמיעה וזכוכית מגדלת לכבדי ראייה. משרדי ההנהלה הונגשו גם הם לפי התקנות.

**ניתן לבקש את עזרת הצוות**

תאגיד המים הבוכי מי ציונה בע"מ מעל רובת לנגיש את שירותיו לציבור האנשים עם מוגבלות. אנו שואפים להעניק חווית שירות טובה לכל הלקוחות ולתמוך בהם בכל צרכיהם. במסגרת זו, פועלת במתקני רכזת נגישות במינה: נותנתלםתם בבקשות מיוחדות בנושא נגישות נשחם אם הפנו לרכזת הנגישות גב' ליאת זאמי. באתר מחדרים הבאת: 08-9305601. בפקס: 08-9305619.

בדואר אלקטרוני: [lat@mei-ziona.co.il](mailto:lat@mei-ziona.co.il)  
בדואר ישראל: רחוב הארבעים 53, בני ציונה, מוסד 7406602

קורפואציעה וודו וקאמלעציעה - Meit Ziona OOO- פּרעדינאירעט ענערגיעטע מערע, וודו, וודו סעלעט עזען סערוו דאסעוועלע פאר ענעלעציעה. Meit Ziona פּרעדינאירעט ענערגיעטע מערע, וודו, וודו סעלעט עזען סערוו דאסעוועלע פאר ענעלעציעה. Meit Ziona פּרעדינאירעט ענערגיעטע מערע, וודו, וודו סעלעט עזען סערוו דאסעוועלע פאר ענעלעציעה.

אם אתם זקוקים לנגישות, אנא פנו לרכזת הנגישות. אם אתם זקוקים לנגישות, אנא פנו לרכזת הנגישות. אם אתם זקוקים לנגישות, אנא פנו לרכזת הנגישות.

אם אתם זקוקים לנגישות, אנא פנו לרכזת הנגישות. אם אתם זקוקים לנגישות, אנא פנו לרכזת הנגישות. אם אתם זקוקים לנגישות, אנא פנו לרכזת הנגישות.

אם אתם זקוקים לנגישות, אנא פנו לרכזת הנגישות. אם אתם זקוקים לנגישות, אנא פנו לרכזת הנגישות. אם אתם זקוקים לנגישות, אנא פנו לרכזת הנגישות.



## 8.2 זמני המתנה

### 8.2.1 מענה טלפוני

תאגיד המים מי ציונה חרט על דגלו את חשיבות איכות השרות ומענה זמין לתושבים. במהלך השנה הוחלפה החברה של המוקד הטלפוני. ניתן לראות כי זמן ההמתנה למענה טלפוני הממוצע בכל הרשויות הנו פחות מ 3 דקות. אם לא ניתן מענה תוך 3 דקות, קיימת אפשרות להשאיר הודעה ונציגי השירות חוזרים לצרכן באותו היום או למחרת ( תלוי בשעת השארת ההודעה). רוב השיחות נענות תוך פרק זמן שלא עולה על 30 שניות.

זמן המתנה ממוצע	מעל 180 שניות	עד 180 שניות	עד 90 שניות	עד 60 שניות	עד 30 שניות	נס ציונה
1: 20	1,922	1,310	652	1,029	7,262	נס ציונה
00: 32	167	175	143	368	2,748	מזכרת בתיה
00: 17	13	60	112	312	2,381	קריית עקרונ

הנתונים מתייחסים לשמונה חודשים אפריל - דצמבר 2014. התפלגות זמן ההמתנה במוקד הטלפוני בהבחנה לפי רשויות.

### 8.2.2 זמני המתנה בסניף ראשי

במחלקת שרות לקוחות בסניף נס ציונה ב 82%- מהמקרים זמן ההמתנה נמוך מ 10:00 דקות. 96% מהמקרים זמן ההמתנה נמוך מ- 20 דקות. התאגיד עומד בכללי אמות המידה לפיהם ב - 95% מימי קבלת הקהל זמן ההמתנה בממוצע יומי לא יעלה על 20 דקות.

סה"כ שורות	זמן המתנה בדקות						סה"כ
	מעל 25: 00	עד 25: 00	עד 20: 00	עד 15: 00	עד 10: 00	עד 5: 00	
7,829	153	125	304	727	1,286	5,234	שרות לקוחות
254	50	16	22	31	37	98	אכיפה
8,083	203	141	326	758	1,323	5,332	סה"כ

התפלגות זמני המתנה בשרות לקוחות בסניף הראשי בנס ציונה בשנת 2014.

## 8.7. תרומה לקהילה

אנו רואים עצמנו כחלק מהקהילה בה אנו פועלים ומשתדלים להשתלב בפרויקטים קהילתיים חברתיים וחינוכיים שמתאימים לערכי התאגיד. בכל שנה מקצה דירקטוריון התאגיד תקציב לפעילות חינוכית לילדי בתי הספר.

### השנה הקצה התאגיד ₪ 210,000 עבור פעילות חינוכית נרחבת בקהילה.

#### פעילות חינוכית בבתי הספר:

- 8.7.1 פעילות חינוכית בשכבות ד' בשיתוף איגודן דן לתשתיות איכות הסביבה
- 8.7.2 העלאת הצגה בנושא "מה אם המים" ע"י דוד שילמן הצגות ילדים.



הצגה: "מה אם המים"

- 8.7.3 תכנית התנהגות מקיימת ביחס למשאב המים: הועברו שיעורי עקרונות חסכון במים וערכים סביבתיים באמצעות שימוש במרחבי הבית ספרי והציבורי.
- 8.7.4 התאגיד לקח חלק בהפנינג מחזור למשפחות בחג סוכות.



הפנינג סוכות - עמדת הסברה בנושא מים, מי ציונה.

- 8.7.5 בהפנינג פעילות בנושא מים בחנוכה למשפחות וילדים בפעילות הוצגו חנוכיות שהוכנו ע"י בתי הספר השונים בעיר בנושא מים.

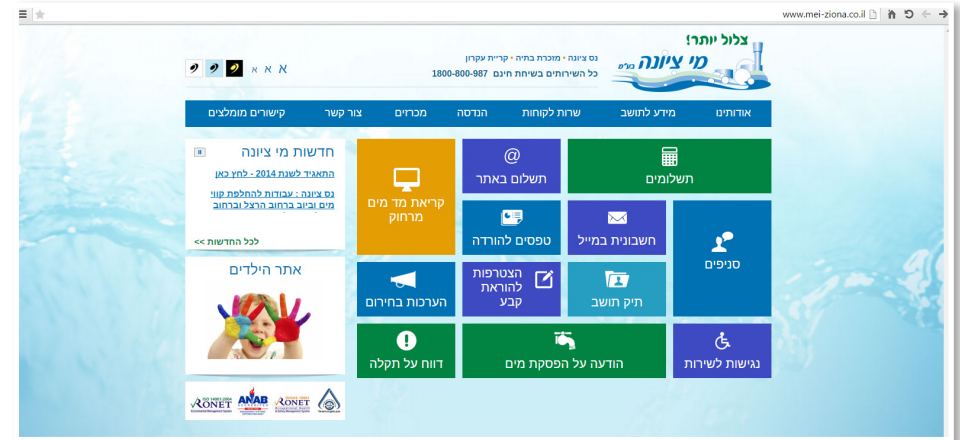


פעילות חנוכה תאגיד מי ציונה - עמדת צילום מגנטי חנוכיה בנושא מים שיצרו ילדי כיתות ד'

## 8.6. אתר אינטרנט מתקדם

אתר האינטרנט של התאגיד עבר שדרוג בשנת 2013 וכיום יכול תושב לבצע את כמעט את כל הפעולות ללא כל צורך להגיע למרכזי השירות השונים. האתר מאפשר לבצע תשלומים, להוריד טפסים שונים כגון: דיווח על מספר נפשות, בקשה לחיבור מד מים חדש בנכס, החלפת משלמים, בורות על מד מים וכן בקשה להקלה בנזילה קיימת אפשרות נוחה לעדכון קריאת מד המים ע"י הצרכן על מנת למנוע הערכות בשל חוסר גישה למד המים.

נציגי השרות מטפלים בכל הבקשות המכוונות או בכל פניה של תושב באמצעות מערכת דוא"ל או פקס. באתר מתעדנות כל העת הודעות לצרכנים כגון הודעות על הפסקות מים, שינויים בשעות קבלת קהל בתקופות חגים וכד'. האתר מכיל מידע רב וכולל הסברים על שובר תשלום, שאלות ותשובות, דוחות איכות מים, מכרזים וכו'.



# הסבר אודות שובר חשבון המים

**1. תקופת החשבון**  
חשבונות המים נשלחים לחודשים לפחות אחת.

**2. מספר הנכס**  
לרוב תואם למספר הנכס בארנונה, כדי שהנתונים במערכת המחשוב של התאגיד יתאימו לנתונים במערכת המחשוב של העירייה.

**3. מספר משלם**  
לרוב מספר תעודת זהות או ת.פ. האחד לפי העיניין, של מי שרשום בנפקי ההכרה כמשלם.

**4. מספר ימי החיוב**  
מציג את מספר הימים בינכם מחיוב הצרכן בחשבון, כלומר מספר הימים שחלפו בין הקריאה הקודמת לקריאה הנוכחית.

**5. ק"מ**  
מד מים קריאה מרחוק. במד מסוג זה לא נדרשת קריאה פיזית של מד המים וצריכות המים מנטרות ע"י מערכת מחושבת 24 שעות ביממה.

**6. מספר נפשות מוכר**  
מספר הנפשות המדווח על ידי הלקוח לחברה בהתאם לכללי הדיווח הכפופים באחד החברה. צדקן סום שלא הועבר הצהרה על מספר נפשות, יחושב חשבון המים לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.

**13. תעריפי המים**  
על פי כליי תאגיד סום וביוב (תעריפים לשרותים סום וביוב והקמת מערכות סום וביוב), התשיעי 2009, צריכה ביתית כוללת שני תעריפים: תעריף עבור כמות מוכרת - בנין כמות של ל מ"ק לחודשים כשהוא מופצל בספרי הנפשות המוכרות בכנס.

**14. תעריף עבור כמות נוספת**  
מתיחס ליותר כמות המים שצרכה בכנס בתקופת החשבון. עסקים ומסודות מחויבים בתעריף הגבוה בנין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון. תעריפי המים בסדרתי ישראל לקבועים ע"י הרשות המטלטלת למים וביוב ומעודכנים מעת לעת על ידי.

**15. מספר מסלקה**  
המספר המזהה של החשבונית. נענה לזהות את החשבון בעת תשלום טלפוני או באמצעות תשלום באינטרנט.

**חשבון תקופתי - מים וביוב**  
יישוב: \_\_\_\_\_  
לחודשים: \_\_\_\_\_  
לכבוד: \_\_\_\_\_

**3. משלם ומיטרי הנכס**  
שם משלם: \_\_\_\_\_  
מס' יחסי: \_\_\_\_\_  
מס' נכס: \_\_\_\_\_  
מס' מנהל: \_\_\_\_\_  
מס' יחסי: \_\_\_\_\_  
מס' נכס: \_\_\_\_\_

**7. סוג מד מים**  
מד מים פנטי או מד מים ראשי כשהמד הראשי מורכב משני מדים ראשיים (מד משלם), וצנף נתונים של אחד המדים בלבד.

**8. סוג קריאה**  
מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים או על פי הערכה. ההערכה תבוצע במקרים בהם מד המים אינו ניש לקריאה ולא אינו תקין ולא קיים חשש שאינו תקין. במקרה של הערכת המדידת בחשבון הסיבה לביצוע ההערכה בשדה 'סיבת הערכה'.

**9. צריכה פרטית**  
כמות המים שצרכה על ידי הצרכן, שהיה הפרש בין הקריאה הנוכחית וקריאה קודמת בכד המים הפרטי.

**10. הפרשי מדידה**  
(כולל צריכה משותפת) הפרש בין כמות המים שנמדדה בכד המים הראשי בכנס לבין כמות המים שנמדדה בכד כל המדידות הפרטיות חיוב הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בכנס והחלק החסי כאמור תווסף לצריכה הפרטית.

**11. גרף התפלגות צריכת המים**  
מציג את התפלגות צריכת המים. פרטית והפרשי משותף, בתקופת החשבון השגונות.

**12. פירוט חיובים**  
פירוט חיובי הצרכן עבור צריכת מים ושירותי מים וביוב. בהתאם לכללי תאגיד סום וביוב (תעריפים לשרותים סום וביוב והקמת מערכות סום וביוב), התשיעי 2009. סכום החיוב הנו כמלה של כמות המים שצרכה בתקופת החשבון בתעריפי המים.

מס' מסלקה/ספה	תשלום עד	מס' לחיוב כולל מע"מ

**הודעת זיכוי**  
חשבונית מס/קבלה  
שם מרובה / ת.פ. 514216910  
מס' החשבון  
מס' החשבונית  
מס' התשלום

שם מרובה ושם משפחה	מס' משלם

מס' כרטיס מים	חשבון בנין הדואר

**תשלום במועד**  
צרכן ישלם את חשבון המים עד למועד התשלום הנקוב על גבי החשבון, אי תשלום חשבון המים במועד יחייב תוספת רכיב פיגורים בשעור הנקבע על ידי החשב הכללי במשרד האוצר. אי תשלום במועד עלול לגרום להליכים משפטיים או מנהליים, חיוב בגין הוצאות אכיפה וניתוק מד המים. חיבור מד המים ייערך תוך 12 שעות עבודה לאחר תשלום החוב. בתוספת תשלום אגרת חימוש חיבור.

## 9. פיצוים לצרכנים ששולמו ע"י התאגיד

סעיפים 105 ו-106 לכללי תאגיד מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011 העוסקים במתן פיצוים לצרכנים נדחו ע"י רשות ויכנסו לתוקף רק ב 1.1.2015.

## 10. הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

חשבון המים התקופתי ערוך בהתאם לדרישות כללי תאגיד מים וביוב - אמות מידה, התשע"א 2011. הסבר מפורט מופיע באתר אינטרנט של התאגיד.



## קריאת מדי המים מרחוק

**קר"מ - שירות חדש** לתושבי נס ציונה, קריית עקרון ומזכרת בתיה

הרשמו לקבלת התראות על חשד לנזילה במסרון. כך תוכלו לגלות במהירות אם קיימת נזילה בנכס שלכם ולחסוך בחשבון המים.

מהיום תוכלו לצפות בצריכת המים שלכם מכל מקום ובכל זמן!  
כנסו לאתר שלנו: [www.mei-ziona.co.il](http://www.mei-ziona.co.il)

קבלו התראה על נזילה

צפו בצריכות המים שלכם

השירות ניתן למי שמד המים שלו הוחלף למד קר"מ. צרכן שיש לו מד קר"מ יופיע סימון בחשבון המים שלו.

## פרוייקט קר"מ

לשיפור השירות לצרכן, מי ציונה מחליפה את כל מדי המים הישנים במדים חדשים המשדרים מספר פעמים ביום את הקריאות של המד. מערכת מחשוב מתקדמת יודעת לזהות ומתריעה על נזילות, צריכה חריגה וחבלה במד המים.

עד היום הוחלפו כ-60% ממדי המים בישובי התאגיד.

### האיזורים שבהם הוחלפו מדי המים:

**קריית עקרון** - כל הישוב.

**נס ציונה** - כל האיזורים הנמצאים מערבית לרחוב ויצמן;

שכונת גבעת התור, רמת בן צבי, גני אירוס, ארגמן, נווה ניר,

שיכון סלע, א.ת. ב', כפר אהרון, טירת שלום, העמק, שמורת מליבו.

**מזכרת בתיה** - שכי בר לב - רוב המבנים שאוכלסו משנת 2013 והלאה.

### מזכרת בתיה וקריית עקרון

שד' מנחם בגין 4, מזכרת בתיה, 7680400  
טל: 08-6436431 פקס: 08-6436439  
[infomk@mei-ziona.co.il](mailto:infomk@mei-ziona.co.il)

### נס ציונה - סניף ראשי

רח' האירוסים 53, נס ציונה, 7406602  
טל: 08-9302828 1800-800-987 פקס:  
[info@mei-ziona.co.il](mailto:info@mei-ziona.co.il)