

דו"ח סיכום פעילות שנתי לשנת 2015

מי ציונה בע"מ

תאגיד מים אזורי של נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון

מס'	נושא	עמוד
	הקדמה	3
1.0	רקע ומידע כללי אודות התאגיד	4
2.0	נתוני אספקת מים	5
3.0	צרכנים	8
4.0	מקורות המים	9
5.0	השלכות סביבתיות	9
6.0	השקעות	13
7.0	שיבושים, תקלות והפסקות מים	18
8.0	איכות השירות	20
9.0	פיצויים לצרכנים	27
10.0	דיווח לפי חוק חופש המידע	27
11.0	הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי	27

מוגש בזאת לידיעת הציבור דוח לשנת 2015 של פעילות החברה.

תאגיד " מי ציונה " הוקם בסוף שנת 2008 ופועל במסגרת חוק תאגידי המים והביוב. התאגיד מנוהל כמשק 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 קיים בסניף הראשי בנס ציונה, וכן קיימים מרכזי שירות משניים במזכרת בתיה וקריית עקרון. התאגיד הנגיש את כל מרכזי השירות לציבור האנשים בעלי מוגבלות.

שנה זו יוחדה למינוף, טיפול והשקעות בכל שלושת הישובים נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון . בזכות ביצוע פעולות להקטנת פחת מים : שיקום תשתיות , הורדת לחצי מים והתקנת מדי מים עם קריאה מרחוק , ירד הפחת ברשויות אלו מכ- 10% לכ- 6% בלבד!

פחת המים הממוצע לשלושת הרשויות ירד לכ- 3.5% והינו הנמוך ביותר בכל הזמנים!

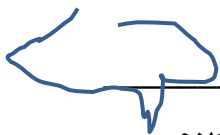
בזכות התקנת מדי מים לקריאה מרחוק, השנה כבר כ- 17,000 צרכנים יכלו ליהנות מקבלת התראות בזמן אמת על חריגות בצריכת המים.

השנה ביצעה רשות המים ביקורת מעמיקה לפעילות תאגידי המים והביוב ובחינת 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 מחמישה התאגידיים המצטיינים בארץ בשירות לצרכן, ביעילות התפעול ובשמירה על בטחון המים, וזאת כבר שנה שניה ברציפות.

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.

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



רינה קטיף

מנכ"ל



דרור מרגלית

יו"ר דירקטוריון

1. רקע ומידע אודות התאגיד:

1.1.1. מטרת התאגיד:

- לספק שרותי מים וביוב ברמת שירות, איכות ואמינות נאותים בתחום הרשויות המקומיות החברות בתאגיד.
- 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.

1.2. רשויות מקומיות הנכללות בתחום התאגיד:

תאגיד המים מי ציונה בע"מ הוקם ב-1 לנובמבר שנת 2008 ע"י עיריית נס ציונה בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב התשס"א-2001. מטרת החוק הייתה להבטיח הפרדה של פעילות המים והביוב משאר הפעילות המוניציפלית, וכן לוודא שהפעילות הכספית של המים והביוב תתבצע על פי עקרון "משק כספי סגור".

החל מ-1 לינואר שנת 2013 התאגיד הפך לתאגיד אזורי הנותן שירותים לנס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון. התאגיד משרת אוכלוסייה של כ-66,000 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 2015 תשעה דירקטורים:

שם	תפקיד	נציג רשות מקומית
מר דרור מרגלית	יו"ר דירקטוריון	נס ציונה
גב' דינה ויזניצר	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
מר אריאל אלמוג	דירקטור חיצוני	נס ציונה
גב' מיכל שפירר	דירקטורית	נס ציונה
גב' תמר פול כהן	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
גב' גילה אסייג	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
מר ערן לבב	דירקטור	מזכרת בתיה
מר ישראל פטשניק	דירקטור חיצוני	מזכרת בתיה
מר מאיר דרף	דירקטור חיצוני	קריית עקרון
גב' רינה קטיף	מנכ"ל	

שמות חברי דירקטוריון ומנכ"ל תאגיד מי ציונה.

2.1. צריכה

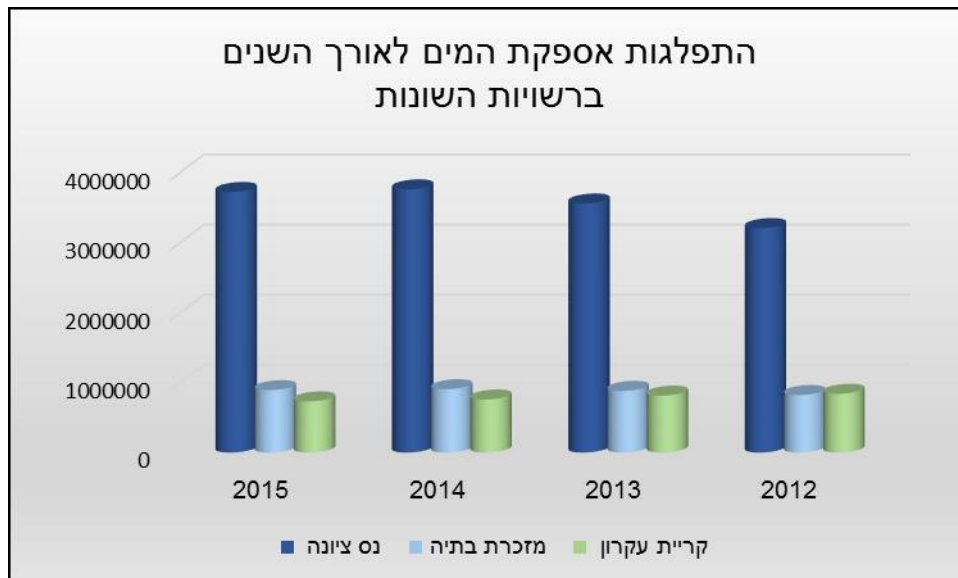
תאגיד המים אחראי על אספקת מים בשלושת הישובים : נס ציונה , מזכרת בתיה וקריית עקרון.

בנס- ציונה צריכת המים בשנת 2015 עמדה על כ- 3.72 מיליון מ"ק .
 במועצה מקומית מזכרת בתיה עמדה צריכת המים בשנת 2015 על כ - 0.89 מיליון מ"ק.
 במועצה מקומית קריית עקרון עמדה צריכת המים בשנת 2015 על כ - 0.73 מיליון מ"ק
 צריכת המים השנתית ירדה השנה בכ - 1.7% לעומת שנת 2014, ועמדה על 5,336,576 מ"ק.
 הקיטון בצריכה הינו נתון מפתיע לאור גידול באוכלוסייה, וניתן ליחס זאת למספר סיבות :

- חיסכון במים ע"י צרכנים
- הקטנת לחצי מים
- הפחתת בזבוז מים כתוצאה מקבלת הודעה על נזילת מים סמוך להתרחשותה.

אחוז שינוי	צריכת מים בשנת 2014	צריכת מים בשנת 2015	
-1%	3,754,971	3,723,375	נס ציונה
-1.3%	909,404	897,556	מזכרת בתיה
- 4.7%	766,018	729,450	קריית עקרון
-1.5%	5,430,393	5,350,381	סה"כ צריכה כוללת

צריכות מים לפי ישובים



קריית עקרון	מזכרת בתיה	נס ציונה	
558,707	733,825	2,580,017	מגורים
36,958	52,217	274,839	גינון ציבורי
13,006	65,609	122,898	מוסדות רשות מקומית
841	1,153	17,178	בתי חולים ומקוואות
106,951	10,881	429,535	מסחר, מלאכה, תעשייה
8,759	20,256	76,373	בניה
_____	_____	161,787	צרכן מעל 15,000
_____	7,328	6,477	חקלאות בהקצבה
4,588	6,288	54,271	שונות
729,450	897,556	3,723,375	סה"כ צריכה

צריכת המים לפי שימושים בישובים השונים בשנת 2015.

2.2. פחת מים

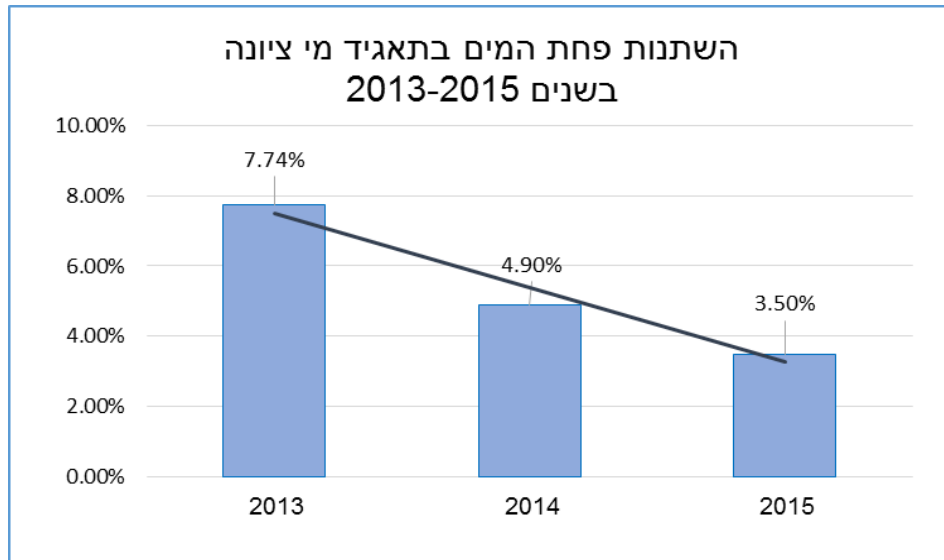
פחת המים בשנת 2015 עומד על - 3.5% בלבד!

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

ניתן לראות את מגמת הירידה בפחת בכל הישובים. הפחת בשנת 2015 עמד על 3.5% שהינו כמחצית מהפחת בשנת 2013! ככלל פחת מתחת ל- 5% נחשב לנמוך מאוד וכמעט שלא ניתן להשגה! בישובים מזכרת בתיה וקריית עקרון הפחת ירד בכ- 40% לעומת שנת 2013! בנס ציונה הפחת עומד על 2.3%, הנמוך ביותר בכל הזמנים! יצוין שהפחת המוכר לתאגיד עומד על 6.3%, שנחשב לפחת טוב. בשנתיים האחרונות השקיע התאגיד משאבים רבים בהחלפה ושדרוג קווי מים וביוב, החלפת מדי מים למדיים עם קריאה מרחוק, הורדת לחצים ואיתור וגילוי נזילות מים בצנרת העירונית.

ישוב	2013	2014	2015	% שינוי
נס ציונה	5.2%	2.8%	2.3%	-56%
מזכרת בתיה	10.29%	12.2%	5.9%	-42%
קריית עקרון	9.8%	6.8%	6.5%	-33%
סה"כ פחת שנתי	7.74%	4.9%	3.5%	-54%

פחת המים בישובים השונים בשנים 2015-2013



2.3. פחת גביה

פחת גביה הינו ההפרש בין סך החיובים לסך הגביה בפועל. התאגיד מחויב לגבות את חובות המים ופועל לשם כך באמצעים המוקנים לו בחוק. התאגיד פועל לפי סרגל האכיפה המוכר: טרם נקיטה באמצעים התאגיד שולח תזכורת לצרכן הנכללת בחשבון השוטף בצירוף שובר לתשלום החוב. בשלב הבא, אם החוב טרם שולם, נמסרת הודעת דרישה נוספת והתראה על עיקול חשבון בנק. התאגיד כמעט ולא מנתק מים לצרכנים ביתיים, וזאת בהתאם לכללי ניתוקי המים.

פחת גביה לשנת 2015	אחוז גבייה שוטף		ישוב
	שנת 2015	שנת 2014	
9%	89%	90%	נס ציונה
14%	86%	78%	מזכרת בתיה
18%	82%	74%	קריית עקרון
13%	87%	85%	סה"כ (ממוצע)

פחת גביה שוטפת בשנת 2015 בישובים השונים.

אחוז גביה שוטפת מיצג אחוז התשלומים מתוך חיובים של אותה שנה. אחוז גביה שוטפת בשנת 2015 ירד לעומת שנת 2014, עקב הפסקת ניתוקי מים במגורים.

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 דרך מרכזי השרות השונים ובבנק הדואר.

שנה	חיוב לאותה שנה - מתוקן	סך גביה כולל ריבית	אחוז גביה מצטבר	פחת גביה מצטבר
2012	34,816	33,850	97%	3%
2013	53,073	48,353	91%	9%
2014	60,545	61,793	102%	-2%
2015	54,220	53,841	99%	1%

אחוזי גבייה מצטברת

אחוז גביה המצטברת מייצג סך הגביה המצטברת נכון ליום 31.12.2015 עבור כל אחת מהשנים.

3. צרכנים

כמות מדי המים בתאגיד הנם פועל יוצא של סה"כ כמות הצרכנים המקבלים שרותים מתאגיד המים ורשומים במערכת הגבייה בתוספת מדי מים ראשיים. כמות המדים גדלה בכ- 3.3% לעומת שנת 2014.

ישוב	כמות מדי מים 2014	כמות מדי מים 2015
נס ציונה	15,209	15,286
מזכרת בתיה	3,946	4,015
קריית עקרון	3,025	3,146
סה"כ	21,709	22,447

כמות מדי המים לפי ישובים בשנים 2014 ו 2015

מהות שימוש	נס ציונה		מזכרת בתיה		קריית עקרון	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
מגורים	13,877	13,701	3,677	3,537	2,805	2,707
גינון ציבורי	211	212	97	93	76	71
מוסדות רשות מקומית	126	130	44	51	30	28
בתי חולים ומקוואות	11	14	3	3	4	4
מסחר ומלאכה	835	837	88	74	175	158
בניה	150	204	101	162	32	28
חקלאות בהקצבה	4	5	3	4	0	0
שוונות	72	106	2	22	24	27
סה"כ מדים / צרכנים	15,286	15,209	4,015	3,946	3,146	3,025

התפלגות צרכני המים לפי שימושים בישובים השונים בשנים 2014 - 2015.

4. מקורות המים:

נס ציונה: אספקת המים לעיר נס ציונה הנה מקידוחי מי שתייה עצמאיים ומחברת מקורות. בשנת 2015, חברת מקורות סיפקה כ- 48% מאספקת המים לעיר באמצעות שני חיבורים. המים המסופקים הנם בעיקר מים ממתקן התפלה בקיבוץ פלמי"חים. בשטח העיר פועלים שלושה קידוחי מי שתייה פעילים המספקים את יתרת ה- 52% מהמים לעיר: קידוח באר ה', באר ו' ובאר גן נווה. בארות ה' ו-ו' הן בארות מטויבות ופועלות עם מתקן להרחקת חנקות בשיטת האלקטרוליזה הבררנית. בבאר גן נווה קיים מיהול של מי הבאר עם מי הרשת העירונית. המים הנשאבים מהבארות מסופקים ישירות לצנרת המים ולצרכנים. 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. לשוב קיימים שני חיבורי מקורות עיקריים. חיבור מקורות אחד ניזון מקו חולדה ברנר וחיבור מקורות שני ניזון מקו חולדה נען.



התפלגות כמות הפקת מים בישובים השונים בשנים 2015 - 2012

5. השלכות סביבתיות:

התאגיד פועל לפי הסטנדרטים הגבוהים ביותר ואף הוסמך על פי תקן ISO 9001. בשנת 2014, התאגיד קיבל גם תוי תקן ISO14001 - איכות הסביבה, וכן OHSAS 18001. – בטיחות ובריאות בתעסוקה.

כל עובדי התאגיד הינם מיומנים ומנוסים כל אחד בתחומו. התאגיד מעסיק 2 מהנדסים, אחראית איכות מים וביוב וכן 6 עובדי תפעול : 4 בנס ציונה ו-2 במזכרת בתיה וקריית עקרון. כל העובדים מקצועיים וחלק מתפקידם הינו למנוע מטרדים סביבתיים העלולים להיווצר כתוצאה מפעילות החברה. התאגיד, שם לעצמו כיעד את נושא השמירה על איכות הסביבה כחלק ממדיניות ופעילות התאגיד. ניתן לעיין בדו"ח שנתי לפי תקנות המים (מניעת זיהום מים) (מערכת להולכת שפכים), התשע"ב- 2011 באתר האינטרנט של התאגיד.

5.1. ביוב

המתקנים להם יכולה להיות השפעה על הסביבה :

- מתקן שאיבה לביוב בנס ציונה
- מתקן שאיבה לביוב בקריית עקרון

שני המתקנים מתוחזקים באמצעות קבלנים חיצוניים ומפוקחים ע"י עובדי התפעול וההנדסה. הסיבה העיקרית לבעיות בתחזוקת מכוני השאיבה זאת תופעה של השלכת מגבונים, טיטולים ושאר מוצרים שאינם מתכלים לצנרת הביוב ולאסלה. תופעה זו יוצרת סתימות בצנרת הביוב ובמכוני השאיבה ועלולה אף לגרום לגלישות ביוב ומטרדי ריח וסביבה. במסגרת פעילות חינוכית בבתי ספר ואירועי טיולי משפחות, התאגיד פועל להנחיל לילדים את המודעות לנושא " האסלה אינה פח אשפה " במטרה להביא הנושא למודעות הציבור בכלל וילדים בפרט. התאגיד גם יצא בפרסום נרחב בנושא הן בעיתונות והן בחשבונות המים .



מי ציונה בע"מ
נס ציונה • מזכרת בתיה • קריית עקרון

תושבים יקרים!

האסלה אינה פח אשפה

אשפה המושלכת לאסלה גורמת לסתימות במערכת הביוב הפרטית והציבורית ולנזק סביבתי עצום.

במיוחד אסור לזרוק: סבונים לחים, טיטולים, סגולות וסגבות, ספוגיות כותנה, צבג, שוממים וכל חומר שאינו מתפרק במים.

בואו וקחו חלק בשמירה על איכות הסביבה ועזרו לנו לשמור על התשתיות באיזור מגוריך

אין להשליך אשפה לאסלה!

www.mei-ziona.co.il

בשנת 2015 היו 3 אירועי שבר בקו סניקה לביוב בנס ציונה.

מספר גלישות לנחל / ואדי		מתקן
2015	2014	
3	3	נס ציונה
0	5	קריית עקרון
3	8	סה"כ

מספר אירועי גלישות ביוב

בכל מקרה של גלישת ביוב התאגיד פועל במהירות האפשרית להחזרת המצב לקדמותו על מנת למנוע נזק סביבתי. בסיסם האירוע התאגיד דואג לסלק את המטרד ע"י שאיבת הביוב שגלש ומבצע ריסוס והדברה בסביבה. בכל אירוע נמסר דיווח מידי ליחידה הסביבתית במשרד להגנת הסביבה.

5.2. בקרת שפכי מפעלים

התאגיד מיישם זו השנה הרביעית ברציפות את תקנות ניטור שפכי תעשייה על בסיס כללי תאגידי מים וביוב. לפי התקנות, מנוטרים בנס ציונה כ- 32 בתי עסק וכ- 14 בתי עסק בקריית עקרון ומזכרת בתיה. מטרת הבדיקות למנוע הזרמת שפכים חריגים ואסורים למערכת הביוב העירונית. השנה בוצעה כ- 78% מתוכנית הניטור השנתית שתוכננה. התאגיד לא הגיע ל- 100% ביצוע כתוצאה מהנחיות משרד להגנת הסביבה שיצאו במהלך השנה ולפיהן אין לדגום מפעל/ בית עסק לאחר ביצוע ספיקה יזומה. על כן, במקומות בהם לא הייתה ספיקת הביוב במועד הדיגום, לא ניתן היה לדגום את איכות שפכים. אחוז ההגעה לבתי העסק לפי תכנית הניטור השנתית עומד על 100%.

מס' בדיקות שבוצעו בשנת 2015	מס' בדיקות מתוכננות 2015	אחוז ביצוע בשנת 2015	
120	147	82%	נס ציונה
40	58	69%	קריית עקרון
4	4	100%	מזכרת בתיה
164	209	78%	סה"כ

בדיקות שפכי מפעלים

לפי הכללים ובכפוף לתקנות חוק חופש המידע התאגיד מפרסם באתר האינטרנט שלו את כל תוצאות הניטור לאחר נתינת פרק הזמן הדרוש לבית העסק להגיב על התוצאות.



התקנת מערכת חיישנים לניטור שפכי תעשייה , קריית עקרון

5.3. איכות מים

המים המסופקים לתושבים נבדקים ונדגמים לפי הנחיות משרד הבריאות . בנס ציונה הדיגום נעשה אחת לשבוע כל פעם באזור אחר בעיר. במזכרת בתיה וקריית עקרון הדיגום נעשה אחת לשבועיים כל פעם אזור אחר בישוב. כך שאותה נקודה נדגמת אחת לחודש.

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 מיקרוביאלי נבדקות רמת הכלור ורמת העכירות ברשת המים. כל תוצאות הכלור והעכירות עומדות בתקנות משרד הבריאות .

במהלך 2015 ביצעו התאגיד 714 בדיקות מיקרוביאליות .

כל התוצאות עמדו בתקנות משרד הבריאות!

שם הישוב	נקודות דיגום	מספר הבדיקות המיקרוביאליות			מס' דגימות חריגות	אחוז חריגה דיגום ראשון	מס' חריגות סופי	אחוז חריגות סופי
		מתוכנן	בוצע	אחוז ביצוע				
נס ציונה	רשת אספקה	380	380	100%	1	0	0%	
	מתקני הפקה	11	11	100%	0	0	0%	
	חיבורי מקורות	26	26	100%	1	0	0%	
קריית עקרון	רשת אספקה	115	115	100%	0	0	0%	
	חיבורי מקורות	52	52	100%	0	0	0%	
מזכרת בתיה	רשת אספקה	104	104	100%	0	0	0%	
	חיבורי מקורות	26	26	100%	0	0	0%	
סה"כ		714	714	100%	2	0.28%	0%	

* תוצאות חריגות סופיות הן תוצאות לאחר ביצוע דיגום חוזר במקרה הצורך.

תוצאות דיגום מיקרוביאלית בתאגיד מי ציונה בשנת 2015.

דו"חות איכות מים מפורטים רבעוניים מתפרסמים בעיתונות ובאתר האינטרנט של התאגיד. הדו"ח השנתי המפורט מתפרסם אף הוא באתר התאגיד ובנוסף מצורף בחשבונות המים דו"ח מתומצת לכל הצרכנים.

6. השקעות

בשנת 2015 התאגיד השקיע בשלושת הישובים כ- 14.7 מיליון ₪ (כולל מע"מ).

ישוב	2014	2015	2016 (תכנון)
נס ציונה	7,772	6,801	12,753
מזכרת בתיה	1,456	4,655	3,500
קריית עקרון	4,023	3,260	1,500
סה"כ לתאגיד	13,252	14,716	17,753

השקעות באלפי ש"ח לפי ישובים בשנים 2014-2015 וצפי לשנת 2016

בשנת 2016 התאגיד מתכנן להשקיע בשיקום, שדרוג ופיתוח תשתיות כ- 17.7 מיליון לש"ח. במהלך 2015 התאגיד שיקם, שידרג והקים כ- 2,897 מטר קווי מים ועוד כ- 2,713 מטר קווי ביוב.

תכנית השקעות לשנת 2016 באלפי ש"ח כולל מע"מ	השקעה ב-2015 באלפי ש"ח כולל מע"מ	אורך קו במטרים בוצע ב 2015	ישוב
שיקום שדרוג ופיתוח קווי ביוב			
7,002	1,186	1,000	נס ציונה
1,647	1,655	1,293	מזכרת בתיה
550	1,628	604	קריית עקרון
שיקום שדרוג ופיתוח מתקני ביוב			
1,532	1,132		נס ציונה
176	0		מזכרת בתיה
176	112		קריית עקרון
שיקום, שדרוג ופיתוח קווי מים			
1,849	1,855	1,115	נס ציונה
1,415	1,786	1,406	מזכרת בתיה
450	890	192	קריית עקרון
שיקום, פיתוח ושדרוג מתקני מים			
590	912		נס ציונה
שונות (קר"מ, GIS, וכד')			
1,772	1,711		נס ציונה
269	1,116		מזכרת בתיה
316	558		קריית עקרון
מיגון ובטחון			
35	5		נס ציונה
6	0		מזכרת בתיה
6	0		קריית עקרון
סה"כ השקעה			
12,753	6,801		נס ציונה
3,510	4,656		מזכרת בתיה
1,521	3,260		קריית עקרון
17,796	14,716		סה"כ לתאגיד

השקעות התאגיד לשנת 2015 ותכנון לשנת 2016

6.1

פרויקטים עיקריים בנס ציונה

- 6.1.1 החלפת קווי מים ברחובות אירוסים, וסמטת דליה ושקד
- 6.1.2 החלפת קווי מים ברחוב ירמיהו בוקסר, ראובן לרר
- 6.1.3 החלפת קווי מים וביוב רחוב כצלסון.
- 6.1.4 הנחת קווי מים ביוב ברחובות אדום וגולן.
- 6.1.5 תכנון קו ביוב גרביטציוני ראשי לנס ציונה .
- 6.1.6 החלפת קווי ביוב רחוב הרצל .
- 6.1.7 החלפת קווי ביוב רחוב מבצע קדש.
- 6.1.8 שדרוג תחנת שאיבה טירת שלום.
- 6.1.9 שדרוג מכון שאיבה לביוב נס ציונה
- 6.1.10 שדרוג מכון שאיבה לביוב בגן רוהה במשותף עם עיריית רחובות.
- 6.1.11 המשך הקמת מערכת קר"מ.

6.2

פרויקטים עיקריים בקריית עקרון

- 6.2.1 החלפת קווי ביוב רחוב מדעי שלום.
- 6.2.2 החלפת קווי ביוב רחוב החרצית.
- 6.2.3 סיום החלפת קווי ביוב רחוב רבי בעל הנס, ורחוב עמיחי.
- 6.2.4 המשך הקמת מערכת קר"מ.

6.3

פרויקטים עיקריים במזכרת בתיה

- 6.3.1 החלפת קווי מים וביוב רחוב הנשיא שז"ר.
- 6.3.2 החלפת קווי מים וביוב רחוב סיגלית.
- 6.3.3 הנחת קווי וביוב בשכונת בר לב.
- 6.3.4 הקמת מערכת קר"מ.



רחוב סיגלית - התוצאה

6.4. פרויקט קר"מ (קריאת מדים מרחוק)

בשנת 2015 הושלמה החלפת כל מדי המים במזכרת בתיה וקריית עקרון למדי קר"מ. כמו כן הושלמה החלפת מדים בכל מערב העיר נס ציונה.

מערכת קריאת מדי מים מרחוק הנה מהמערכות המתקדמות ביותר בתחום תשתיות המים . מערכת זו הופכת את תהליך קריאות 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. בזכות שידור הקריאות, ירדה מאוד משמעותית כמות הערכות של צריכה במקומות בהם לא הייתה גישה למד המים.

המערכת מאפשרת לכל צרכן שיש לו מד קר"מ לצפות בצריכת המים שלו באתר אינטרנט ולקבל התרעות באמצעות מסרונים .

6.5. פרויקט GIS (מערכת מיפוי ממוחשבת)

מערכות מידע גאוגרפיות הן מערכות מחשוב מתקדמות המאפשרות לראות את כל תשתיות המים והביוב ברשויות השונות על גבי מפה . המערכת מאפשרת קבלת מידע זמין ומדויק לגבי מיקום תשתיות המים והביוב וע"י כך מיעלת 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 ומזכרת בתיה כל הנתונים נאספו ונמצאים בשלבי הטמעה סופיים במערכת.

בקריית עקרון טרם הסתיים איסוף נתונים בהעדר מידע של המערכות הקיימות המחייב ביצוע גילוי ומדידות בשטח.

6.6. הערכות לחירום

בשנת 2015 תורגל התאגיד במסגרת נקודת מפנה 15.

במהלך התרגיל נבחנו יחסי הגומלין בין התאגיד לבין הרשויות המקומיות שפתחו כל אחת בתחומה חדר הפעלה רשותי. נציג של התאגיד נכח בכל חדרי הפעלה : נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון.

התאגיד שלט וניהל את כלל האירועים דרך חדר מצב שהוקם בתאגיד . חדר המצב התאגיד קיבל דווחים ועדכונים מכל הרשויות ונציגי השטח השונים. בתרגיל תורגלו כל עובדי התאגיד לפי תפקידם בשעת חירום.

במהלך התרגיל נבחנה יכולת קליטת תושבים באמצעות פתיחת מרכז לפינוי וקליטת תושבים שנותרו חסרי בית .

כ- 150 איש פונו למרכז פינוי וקליטה בתיכון גולדה בנס ציונה. התאגיד פתח במקום תחנת חלוקה על בסיס ברזיות לרווחת המפונים.



נס ציונה: תחנת חלוקה תיכון גולדה



הערכת מצב : בחדר מצב תאגידי.



חדר מצב תאגידי

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 – 8,066 מ'א קווי ביוב בכל שלושת הישובים.

אורך קווים במ"א	יישוב
4,165	נס ציונה
1,716	מזכרת בתיה
2,185	קריית עקרון
8,066	סה"כ לתאגיד

אורך קווי ביוב שעברו שטיפה

7.2. סתימות ביוב

בשנת 2015 טופלו כ – 538 סתימות ביוב בשלושת הישובים. הנתונים משקפים את מצב רשתות הביוב בישובים השונים. כך ניתן לראות, שבקריית עקרון, כמות סתימות הביוב ירדה משמעותית בשנת 2015 בעקבות השקעות התאגיד בהחלפות ושדרוג קווי ביוב. באופן כללי קיימת ירידה של כ – 22% בכמות סתימות הביוב בשנה זו יחסית לשנה שעברה.

כמות סתימות ביוב	כמות סתימות ביוב	יישוב
2015	2014	
233	285	נס ציונה
123	151	מזכרת בתיה
182	249	קריית עקרון
538	685	סה"כ לתאגיד

השוואת כמות סתימות הביוב בשנים 2014 ו 2015.

7.3. גלישות ביוב

בשנת 2015 היו 3 גלישות ביוב מקו סניקה ראשי בנס ציונה. אירועי שבר בקווי ביוב: היו 11 אירועי שבר.

ישוב	כמות אירועי שבר בקווי ביוב 2014	כמות אירועי שבר בקווי ביוב - 2015
נס ציונה	5	8
קריית עקרון	5	2
מזכרת בתיה	0	1
סה"כ	10	11

כמות גלישות מקווי מביוב

7.4. אחזקה מונעת קווי מים.

במהלך 2015 הוחלפו כ- 514 מ' קווי מים והונחו כ- 601 מ' קווי מים חדשים. התאגיד משקיע את מירב המשאבים לשיפור ושדרוג תשתיות המים בכל ישובי התאגיד.

7.5. דליפות מים

ישוב	2014	2015	% שינוי
נס ציונה	29	24	-18%
קריית עקרון	26	21	-20%
מזכרת בתיה	20	40	200%
סה"כ	75	85	13%

השוואת כמות תקלות מים בשנים 2014 ו 2015

העלייה בכמות דליפות המים השנתית נובעת בעיקר מעליה בכמות דליפות במזכרת בתיה בעקבות אירוע בודד של עליית לחץ המים בהזנה הראשית של הישוב אשר גרמה למספר דליפות במספר קווי מים ביישוב.



עבודות תיקון פיצוץ, קריית עקרון

התאגיד פועל בכל הנושא של הפסקות מים לפי כללי אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה, התשע"א-2011. כאשר מתבצעות עבודות מים יזומות מעדכן התאגיד את צרכני המים 48 שעות מראש על קיומה של הפסקת מים. הודעות נמסרות לצרכנים באמצעות דיור ישיר, על לוחות המודעות בבניינים או בתיבת הדואר, וכן באמצעות הודעה קולית מוקלטת לטלפון הקווי לכל הצרכנים שנמסרת בשעות הערב. הפסקת המים היזומות לא עולות על 8 שעות. במקרה של הפסקות מים יזומות באזורים בהם נמצאים מוסדות חינוך, הפסקות המים מבוצעות לאחר שעות הפעילות של המוסד החינוכי ובכל מקרה לא עולות על 4 שעות.

כל הפסקות המים היזומות לא עלו על שמונה שעות.

כאשר יש הפסקות מים לא יזומות (כתוצאה מתקלות, פיצוצים בצנרת וכו'), נמסרות הודעות למוקדים העירוניים בישובים השונים על מנת שכל תושב המתקשר למוקד תקלות יוכל לשמוע הקלטה המיידעת אותו על קיומה של הפסקת מים ופרק הזמן הצפוי לתיקון התקלה.

ישוב	הפסקות מים יזומות
נס ציונה	29
קריית עקרון	5
מזכרת בתיה	16
סה"כ	50

כמות הפסקות מים יזומות בישובים השונים בשנת 2015

8. איכות השירות לצרכן

תאגיד המים מי ציונה חרט על דגלו את חשיבות איכות השרות ופועל ללא לאות להגברת שביעות הרצון של צרכניו. לנוחות התושבים, התאגיד מפעיל 3 סניפי שרות לקוחות, אחד בכל ישוב. בסניף הראשי, מתקיימת קבלת קהל 35 שעות בשבוע לרבות פעמיים בשבוע בשעות אחר הצהריים.

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: 8:00-20:00, בימי ו': 8:00-12:00.

לצורך תשלום חשבונות מים 24 שעות
במענה קולי ממוחשב



לדיווח על תקלות

24 שעות ביממה
1800-800-987
שיחת חינם



משרדים:

סניף ראשי - נס ציונה

האירוסים 53, מגדלי הקניון (קומה 4)

שעות קבלת קהל:

א, ג, ה: 08:15-15:30

יום ב: 08:15-18:30 יום ד: 15:30-18:30

דוא"ל: info@mei-ziona.co.il

סניף קרית עקרון

הרצל 44, קרית 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	12,034	2,907	3,688	18,629
תשלומים	1143	326	308	1,777
פניות שהועברו ממוקד לטיפול התאגיד	1,682	411	491	2,584
סה"כ פניות במוקד שרות לקוחות	14,859	3,644	4,487	22,990

התפלגות הפניות השונות שהתקבלו במוקד תשלומים ובירורים

נושא הפניה	נס ציונה	קריית עקרון	מזכרת בתיה	סה"כ
פיצוי במים	180	42	252	474
איכות מים	56	4	15	75
סתימות ביוב	220	279	198	697
לחץ מים נמוך	73	30	30	133
* שונות	831	197	272	1300
סה"כ פניות במוקד תקלות	1,360	552	767	2,679

* בסעיף שונות נכללות פניות על נזילות מים קטנות, נזק למדרכה / כביש עקב תיקון, ברזי כיבוי אש ותקלות במדי מים.

התפלגות הפניות השונות שהתקבלו במוקד הנדסי

8.2. זמני המתנה

8.2.1. מענה טלפוני

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

זמן המתנה ממוצע	מעל 180 שניות	עד 180 שניות	עד 90 שניות	עד 60 שניות	עד 30 שניות	נס ציונה
1: 48	2,880	1,553	757	1,011	7,064	נס ציונה
00: 31	118	366	290	417	3,161	מזכרת בתיה
00: 29	86	266	216	363	2,621	קריית עקרון

התפלגות זמן ההמתנה במוקד הטלפוני בהבחנה לפי רשויות.

זמן המתנה ממוצע בדקות	אחוז מענה	שיחות ננטשות	שיחות נענות	שיחות נכנסות	
01:48	95.93%	630	14,859	15,489	נס ציונה
00:31	98.68%	60	4,487	4,548	מזכרת בתיה
00:29	98.94%	39	3,644	3,683	קריית עקרון
00:69	96%	729	22,990	23,720	סה"כ

התפלגות הפניות למוקד הטלפוני בישובים השונים בשנת 2015.

8.2.2. זמני המתנה בסניף ראשי

במחלקת שרות לקוחות בסניף נס ציונה ב-84% מהמקרים זמן ההמתנה נמוך מ-10:00 דקות.

ב-95% מהמקרים זמן ההמתנה נמוך מ-20 דקות.

לפי כללי אמות המידה ב-95% מימי קבלת הקהל, זמן ההמתנה במוצע יומי לא יעלה על 20 דקות.

זמן המתנה ממוצע עומד על כ-5 דקות. התאגיד עומד באמות המידה.

סה"כ	זמן המתנה בדקות							
	מעל 20:00	מעל 10:00	עד 10:00	עד 8:00	עד 6:00	עד 4:00	עד 2:00	
6,995	311	792	354	486	664	956	3,427	שרות לקוחות
285	73	37	11	18	28	34	84	אכיפה
7280	384	829	365	504	692	990	3,511	סה"כ

התפלגות זמני המתנה בשרות לקוחות בסניף הראשי בנס ציונה בשנת 2015.

8.3 תקני ISO

החל משנת 2010, התאגיד הוסמך לתקן ISO 9001.

במהלך שנת 2014 התאגיד הוסמך גם לתקני ISO 14001 - תקן לאיכות הסביבה, ו- ISO 18001 בנושא בטיחות

ובריאות בתעסוקה. בכך בעצם השלים התאגיד את הליך הסמכתו לכל התקנים הנדרשים והנוגעים לפעילותו.

תקן ISO 14001 מקנה לתאגיד כלים לניהול שוטף תוך התחשבות בצרכי הסביבה. אישור זה מוכיח כי התאגיד נוקט באמצעים כדי לממש את מחויבותו לסביבה דבר שבא לידי ביטוי בשירות, ובפעולות האחזקה.

תקן ISO 18001 מוכיח כי התאגיד מחויב לדאוג לבריאות עובדיו והבטיחות שלהם התאגיד נקט באמצעים הדרושים למימוש מחויבותו לכך.

התאגיד עובר ביקורת שנתית ועומד בתקנים בכל שנה.

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 הפנויה. בכרוז קולי ובתצוגה על מסך מוכרז המספר המשורת כעת ובאיזה עמדה. מערכת זו מתעדת גם את זמן השירות לכל פונה ומאפשרת לתאגיד לנתח את נתוני המערכת ובכך לשפר את הטעון שיפור.

בתחילת שנת 2016 הוכנסה מערכת דומה גם לסניף מזכרת בתיה.

התאגיד בודק אפשרות לאפשר זימון תורים באמצעות אפליקציה.

8.5. נגישות שירות במשרדי התאגיד.

בשנת 2014, התאגיד ביצע סקרי נגישות לשירות באמצעות יועץ נגישות מורשה בהתאם תקנות שוויון זכויות לאנשים עם צרכים מיוחדים (התאמות נגישות לשירות) תשע"ג 2013. הסקר כלל בדיקת עמידה בהוראות התקנות במרכזי השירות, נגישות שירות טלפוני, וסקר נגישות אתר האינטרנט של התאגיד והתאמתו לרמה AA.

התאגיד מינה רכזת נגישות בתאגיד האחראית על השמת כל נושא הנגישות לשירות שעברה הדרכה מקיפה בנושא. התאגיד הביא לידיעת הציבור באמצעות אתר האינטרנט ופרסום בעיתונות הכתובה את שם רכזת הנגישות שמינה ודרכי הפנייה אליה.

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 והביוב מי ציונה בע"מ פועל רבות להנגיש את שירותיו לציבור האנשים עם מוגבלות. אנו שואפים להעניק חווית שירות העונה לצרכיו הייחודיים של הצרכן. במסגרת החוק, פועלת בתאגיד רכזת נגישות. במידה ונתקלתם בבקשות מיוחדות בנושא נגישות נשמח אם תפנו לרכזת הנגישות גב' ליאת חאמי באחת מהדרכים הבאות:
בטלפון: 08-9305601
בפקס: 08-9305619
בדואר אלקטרוני: liat@mei-ziona.co.il
בדואר ישראלי: רחוב האירוסים 53, נס ציונה, מיקוד 7406602

Корпорация воды и канализации «Мей Циона ООО» предпринимает энергичные меры, чтобы сделать свои услуги доступными для инвалидов. Мы стремимся предоставить услуги, соответствующие специфическим потребностям потребителей. В рамках Закона в корпорации действует координатор по вопросам доступности. Если Вы столкнулись с особыми просьбами по вопросу доступности, обратитесь, пожалуйста, к координатору доступности, госпоже Лиат Хами, одним из следующих способов:
По телефону: 08-9305601
По факсу: 08-9305619
По электронной почте: liat@mei-ziona.co.il
По почте: ул. Хаирусим 53, Нес Циона 7406602

ለአካል ጉዳተኞች እገልግሎቱን ለማረጋገጥ ማይ. ጊ.ሲ.ሲ የተባለው ድርጅት ተግባር እየሰራ ነው። የደንበኞቻችንን ልዩ ፍላጎት ለማሟላት ልምድን ያከብራለን እገልግሎት ማስጠበቅ ተስፋችን ነው። በሆስፒታል ስርዓቶች ለሌሎች ስራተኞች በተለሉ እንዲያገኙን የሚያቀናጅ ሰራተኛ አለን። እኛ እንደንደርስበት የሚፈልጉት ልዩ ፍላጎት ካሉት እባክዎ ለአቀናባይ ሆኖ ሊገኙ ሃላጊ ይደውሉ።
ስልክ: 08-9305601
ፋክስ: 08-9305619
ኢ.ም.ል :
ፖስታ ስጥፍ ቁጥር: ርሆቭ ሃሊ.ሲ.ሲ.ም 53 ነፃ ጊ.ሲ.ሲ ሚ.ኪ.ድ 7406602



8.6. אתר אינטרנט מתקדם.

אתר התאגיד שודרג והוגש לפי תקנות נגישות ציבור לרווחת התושבים. האתר מאפשר לצרכנים לבצע את כל הפעולות באמצעות מחשב וללא צורך להגיע למשרדי התאגיד. בין היתר ניתן לבצע באתר: תשלומים, מילוי טפסים מקוונים, מהורדת טפסים, להרשם לשרות קבלת חשבוניות במייל, קבלת מידע מפורט לכל נושא הקשור לפעילות התאגיד, הרשמה לקבלת התראות ממדי קר"מ וצפייה בקריאות מדי המים מרחוק. באתר מתעדכנות כל העת הודעות לצרכנים כגון הודעות על הפסקות מים, שינויים בשעות קבלת קהל בתקופות חגים, הנחיות, טפסים ומידע רב לצרכן וכד'. כל דוחות ניטור שפכי תעשייה מועלות לאתר חודש בחודשו וכן תכנית הניטור השנתית המאושרת.

8.7. תרומה לקהילה

התאגיד רואה עצמו כחלק מהקהילה בה הוא פועל ומשתדל להשתלב בפרויקטים קהילתיים חברתיים וחינוכיים שמתאימים לערכיו. בכל שנה מקצה דירקטוריון התאגיד תקציב לפעילות חינוכית בעיקר לציבור הילדים. **השנה הקצה התאגיד 210,000 ₪ עבור פעילות חינוכית נרחבת בקהילה.**



אירוע גבעות הכורכר



אירוע קיץ למשפחות

פעילות חינוכית בבתי הספר:

נס ציונה

פעילות חינוכית עבור כתות ד': העשרת תלמידים בנושא משאב המים בכלל תוך דגש על נושא המים בעיר נס ציונה בפרט. חווית עולם המים באמצעות " מעבדת מים " - " חסכון גדול במחשבה תחילה " - על מנת להקנות לילדם הרגלים לחיסכון במים על ידי שימוש מושכל במים. ביקור כל כיתה במפעל השפד"ן בראשון לציון ללימוד נושא פתרונות למחסור במים על ידי טיפול בשפכים. אירוע השיא היה תערוכת משחקי מים שהתקיימה בכל בית ספר בהם הילדים הציגו את תוצרי המשחקים אותם יצרו והכינו בהשראת התכנית החינוכית .



מעבדת מים

מזכרת בתיה

תכנית התנהגות מקיימת ביחס למשאב המים : הנושא הועבר בשכבות ד' בכל בתי הספר היסודיים בשיתוף עם חברת שכבת 3RE . במסגרת הפעילות הועברו עקרונות חסכון במים וערכים סביבתיים תוך שימוש במרחב הבית ספרי והציבורי. **העלאת הצגה בנושא " מה אם המים "** ע"י דוד שילמן הצגות ילדים. ההצגה הועלתה בכל בתי הספר במועצה המקומית בשכבת כיתה ד'. במסגרת ההצגה נחשפו הילדים לתהליך אספקת המים מרגע ירידת מי הגשמים ועד הגעתם למי התהום ומשם לברזי המים. הומחש זיהום מים ומה ניתן לעשות כדי למנוע זאת.

קריית עקרון

פעילות חינוכית בשנת 2015 בגני הילדים מרכז לחקר המים מיומנות בגיל הרך : הנושא הועבר לילדים בגני הילדים גלאי 5-6 . הילדים נחשפו לתכונות הפיזיות של המים באמצעות משחק במים . הילדים התנסו במושגים בסיסיים במדע, למדו מעט על תכונות המים באמצעות כלים וחומרים המצויים במרחב הלימודי וכן חוו חוויות בנושא החיסכון במים המחייב שימוש אחראי וחסכוני במים.

בנוסף התאגיד לקח חלק באירועי תרבות עירוניים :

- ✓ אירוע שבוע הספר . התאגיד חילק לילדים ספרונים בנושא מים והעמיד עמדות יצירה בצבעי מים.
- ✓ אירוע קיץ למשפחות 2015 בנושא מים : התאגיד העמיד דוכני יצירה לחוויית הילדים.
- ✓ אירוע עפיפוניאדה : הפעלנו עמדת ליצנות להכנת יצירות באמצעות שימוש בחומרים ממוחזרים מתחום המים (צינורות , בקבוקים וכו').

✓ אירוע גבעות הכורכר טיול משפחות בה הציב התאגיד דמות " גיפה " שחילקה לתושבים פלייר בנושא "האסלה אינה פח אשפה " וכן הועמדה עמדת תצלום מגנטי למשפחות.

9. פיצוים לצרכנים ששולמו ע"י התאגיד

לפי כללי תאגיד מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה , הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א- 2011 העוסקים במתן פיצוים לצרכנים , התאגיד פיצה את הצרכנים כמפורט מטה :

פיצוי בסך 50 ₪ לפי סעיף 105 א לכללים	פיצוי בסך 100 ₪ לפי סעיף 150 ב לכללים	פיצוי בסך 200 ₪ לפי סעיף 105 ג לכללים	
6	3	0	נס ציונה
4	0	0	מזכרת בתיה
0	0	0	קריית עקרון
10	3	0	סה"כ

10. דיווח לפי חוק חופש המידע

בשנת 2015 הוגשו לתאגיד 2 בקשות לפי חוק חופש המידע כמפורט מטה :

שנת 2015	
1	מסירת המידע המבוקש לפי הרשות
1	דחיית המידע לפי הרשות
0	סך מס' אגרות שנגבו לפי חוק חופש המידע
2	סה"כ בקשות שהוגשו

נדחתה בקשה אחת בשל עילה של פרסום שנוצר בידי רשות אחרת.
זמני טיפול בבקשות

זמן טיפול	מספר בקשות בשנת 2015
עד 15 יום	1
בין 16 ל 30 יום	1
סה"כ	2

11. הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

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

הסבר אודות שובר חשבון המים

1. תקופת החשבון
חשבונות המים נשלחים
לצרכנים לפחות אחת
לחודשיים.

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 ח.פ.
תאגיד לפי העיניין של מי שרשום
בפנקסי החברה כמשלם.

4. מספר ימי החיוב
מצג את מספר הימים
בניגון מחיוב הצרכן
בחשבון, כלומר מספר
הימים שחלפו בין הקריאה
הקודמת לקריאה הנוכחית.

5. קר"מ
מד מים קריאה מרוחק.
במד מסוג זה לא נדרשת
קריאה פיזית של מד המים
וצריכות המים מנוטרות על
מערכת ממוחשבת 24
שעות ביממה.

6. מספר נפשות מוכר
מספר הנפשות הסדווח על
ידי הצרכן לחברה בהתאם
לכללי הדיווח כמפורט
באתר החברה. צרכן מים
שלא העביר הצהרה על
מספר נפשות, יחושב
חשבון המים לפי 2 נפשות
מוכרות בלבד.

13. תעריפי המים
על פי כללי תאגיד מים
וביוב (תעריפים לשירותי
מים וביוב והקמת מערכות
מים או ביוב), התשי"ע 2009,
צריכה ביתית כוללת שני
תעריפים: תעריף עבור
כמות מוכרת - בגין כמות
של 7 מ"ק לחודשיים
כשהוא מופל במספר
הנפשות המוכרות בנכס.

14. תעריף עבור כמות נוספת
מתייחס ליתרת כמות המים
שצרכה בנכס בתקופת
החשבון. עסקים ומוסדות מחויבים
בתעריף הגבוה בגין כל
כמות הצריכה בתקופת
החשבון. תעריפי המים
במדינת ישראל נקבעים על
הרשות הממשלתית למים
וביוב ומעודכנים מעת לעת
על ידי.

15. מספר מסלקה
המספר המזהה של
החשבונות במערכת
החברה. נועד לזהות את
החשבון בעת תשלום
טלפוני או באמצעות
תשלום באינטרנט.

חשבון תקופתי - מים וביוב

לחודשיים: _____ יישוב: _____

לכבוד: _____

3. משלם ופרטי הנכס

פרטי ושם משפחה _____

כתובת הנכס _____

מס' משלם _____

מס' נפשות תואר _____

מס' נכס _____

7. נתון קריאה וצריכת מים

סוג מד מים	מס' מד	קריאה קודמת	ת. קריאה קודמת	קריאה נוכחית	ת. קריאה נוכחית	סוג קריאה	סיבת הערכה	% השתתפות	קר"מ
מד פרטי									
מד ראשי									
מס' מד שמורק									

5. תיבת הודעות אישיות

11. גרף התפלגות צריכת המים במ"ק

משושים וחסכים!

13. פירוט חיובים (הערך)

מס' מד	מס' מד (ב-ש כולל מע"מ)	מס' מד (ב-ש כולל מע"מ)	תאור הפעולה	סוג שירות	תאור סוג שירות	סה"כ ב-ש

15. מס' מסלקה/ספח

מס' מסלקה/ספח	לתשלום עד	סה"כ לחיוב כולל מע"מ

הודעת זיכוי

חשבונית מס/קבלה
עוסק מורשה / ח.פ. 514216910

תקופת החשבון
מס' חשבונית
תאריך הדפסת החשבון

חתימת ותחיתת הקופה

שם פרטי ושם משפחה	מס' משלם
כתובת הנכס	יישוב
מס' כרטיס מים	חשבון בנק הדואר
מס' מסלקה/ספח	לתשלום עד

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

8. סוג קריאה
מפרט האם כמות הצריכה
לחיוב נעשתה לפי קריאה
מד המים או על פי הערכה.
ההערכה תבוצע במקרים
בהם מד המים אינו נגיש
לקריאה ו/או אינו תקין ו/או
קיים חשש שאינו תקין.
במקרה של הערכה תפורט
בחשבון הסיבה לביצוע
ההערכה בשהד "סיבת
הערכה".

9. צריכה פרטית
כמות המים שנצרכה על ידי
הצרכן, שהינה ההפרש בין
הקריאה הנוכחית לקריאה
קודמת במד המים הפרטי.

10. הפרשי מדידה
(כולל צריכה משותפת)
ההפרש בין כמות המים
שנמדדה במד המים
הראשי בנכס לבין כמות
המים שנמדדה בסך כל
המדים הפרטיים בנכס,
באותה תקופת חיוב.
הפרשי המדידה מחולקים
בין כל הצרכנים בנכס
והחלק היחסי כאמור
מתווסף לצריכה הפרטית.

11. גרף התפלגות צריכת המים
מציג את התפלגות צריכת
המים, פרטית והפרשי
סדירה, בתקופת החשבון
השונות.

12. פירוט חיובים
פירוט חיובי הצרכן עבור
צריכת מים ושירותי מים
וביוב, בהתאם לכללי
תאגיד מים וביוב (תעריפים
לשירותי מים וביוב והקמת
מערכות מים וביוב),
התשי"ע 2009. סכום החיוב
הנו מופנה של כמות
המים שצרכו בתקופת
החשבון בתעריפי המים.

תשלום במועד

צרכן ישלם את חשבון המים עד למועד התשלום הנקוב על גבי החשבון, אי תשלום חשבון המים במועד יחייב תוספת ריבית פיגורים 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 חיבור.

